

接待艺术，礼尚利来——商务接待礼仪与应用

课程背景：

“商务接待是一门艺术”，俗话说：“礼多人不怪”。不论是人际交往或是企业商务往来，没有良好的职业素养以及得体的商务礼仪，必将造成团队的涣散与客户的无畏流失。而在竞争日益激烈的今天，企业要保证可持续的长远发展，就必须拥有一支良好职业素养的人才梯队。

“礼者，敬人也。”商务礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，于个人而言，商务礼仪有助于提高个人的自身修养、改善人际关系，提升个人职业素养。于企业而言，商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业品牌力。因此，商务接待礼仪成为企业走向卓越的根本。

本次课程将通过优质商务接待礼仪体系，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，打造企业之完美形象，使集团人员能与客户零障碍沟通。从而提升对外交往的满意度，塑造企业的美誉度，使企业在激烈的市场竞争中永远立于不败。

课程目标：

- 使员工掌握国际、国内重要商务接待礼仪流程，提升企业商务接待专业度
- 通过练习，使员工具备优雅行为举止礼仪，提升企业品牌形象
- 实现由内而外的礼仪素养兑变，提升员工敬业度与内驱力
- 商务接待礼仪呈现企业艺术，提升客户满意度，塑造企业美誉度

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业中高层管理者，企业接待职员

课程方式：分组破冰，角色扮演，视频教学，现场演练，案例分析，现场讨论

课程大纲

第一讲：礼仪文化素养修炼——接待人员的职业心态

小组破冰，游戏互动

1. 领悟“恰到好处服务”
2. 礼文化的核心模型
3. 冰山模型礼学行为法则
4. 商务接待礼仪的重要意义
5. 商务接待的三维呈现

6. 接待员六心法则

- 1) 感恩心
- 2) 同理心
- 3) 仁爱心
- 4) 喜悦心
- 5) 包容心
- 6) 赞美心

第二讲：商务形象塑造——穿出企业的定位

案例分析：国际领奖台上莫言

案例讨论：帝国酒店，特有的精气神

一、职业形象理论基础

1. 第一印象创造利润机会
2. 魅力形象 55387 定律
3. 着装 TPOR 原则

二、如何展现您的“精气神儿”

1. 仪容礼仪

- 1) 头发
- 2) 面色
- 3) 眉部
- 4) 眼部
- 5) 其他

2. 仪表礼仪

1) 如何穿出精英男士的风度？

- a 如何穿出自己的定位？
- b 三色原则
- c 三一定律
- d 三个禁忌
- e 如何根据身材，选择商务西装？
- f 马甲的穿着
- g 衬衣的奥秘
- h 领带的选择

2) 如何体现成功女性的着装修养？

- a 不同场合如何体现自己的修养？
- b 如何根据身材，搭配选择商务套装？
- c 宴会服装的选择
- d 商务休闲装要点
- e 饰品
- f 鞋包

3. 商务着装的禁忌

第三讲：商务形象之优雅仪态举止——愉快的行姿体现企业风貌

案例讨论：天安门国旗护卫队的启示

一、提升亲和力的秘诀

1. 微笑，友好的体现
2. 赞美，真诚的表现
3. 鼓励，用心的认可

二、如何介绍来访者与上级领导相识？

三、如何通过握手方式提升初见信赖感？

四、行为仪态礼仪

1. 站姿
2. 坐姿
3. 走姿

4. 蹲姿

五、指引、引领来访者参观贵司

六、奉茶、斟水礼仪细节

七、与客户洽谈座次礼仪

1. 会议室
2. 会客桌
3. 领导参加
4. 其他场合

八、乘坐电梯、上下楼梯礼仪

1. 迎送礼
2. 点头礼
3. 路遇礼

九、物品递送的禁忌

第四讲：商务出行、会务座次礼仪——找对自己的“位置”

现场讨论：迎接宾客仪式感

一、亲切热情的接待礼仪

1. 接待准备
2. 迎接礼仪
3. 奉饮礼仪
4. 送行礼仪

二、出席商务宴请座次安排礼仪

1. 位次排列参照原则
2. 宴席位次礼仪

三、轿车出行座次安排

1. 专职司机开车，如何安排座次
2. 主人开车，如何安排座次

四、乘坐电梯的顺序

1. 有专人控制与无人控制的电梯，乘坐顺序一样么？
2. 乘坐电梯时，要讲话么，讲些什么？

第五讲：商务接待宴请礼仪——企业的品味与修养

角色扮演：餐桌上的修养

1. 中西餐厅背后的启示
2. 参加宴会时谁来点菜？该如何点菜？
3. 请客户吃商业午餐，如何“请”出效益？
4. 用餐时交谈话题如何选择？
5. 中餐敬酒礼仪
6. 不能喝酒，面对别人的敬酒，如何婉拒？
7. 红酒礼仪
8. 用餐时需要服务，如何招呼服务员？
9. 送客之道，彰显主人素养
10. 馈赠礼仪

第六讲：与客户沟通礼仪与应用——让客户感知你的温度

案例分析：聪明的秘书

现场讨论：表达能力与我们的诚意

一、人际沟通效应

1. 首应效应
2. 近因效应

二、马斯洛需求的秘密

三、倾听的层次的启示

四、如何提升与他人的人际关系

1. 客户行为风格快速分析法
2. 针对不同行为风格客户的沟通语言

五、言语沟通技巧

1. 合适的称谓助力成功
2. “用心”的赞美
3. “走心”的幽默
4. 言语中的禁忌

六、非言语沟通技巧

1. 身体语言的秘密
2. 人际沟通空间启示
3. 合适的语音语调

七、与客户通讯沟通礼仪

1. 与客户电话沟通技巧
2. 电话沟通核心
3. 电话沟通的语音、语调、语速、音量
4. 接听电话如何应答？
5. 拨打电话前的准备
6. 打出电话的注意事项和禁忌
7. 手机使用礼仪
8. 微信沟通礼仪
9. 邮件礼仪

八、打造沟通高效的秘诀

1. 共情力技巧模型
2. 善用亲和力
3. 用“心”说话