

讲解员与接待员基本礼仪（定制课）

——优质接待礼仪场景化训练

课程背景：

讲解员的职业特点和组团的导游员有着根本上的区别，是专业性，知识性和艺术性的综合，是沟通博物馆，纪念馆、展示馆与社会的桥梁，服务接待的质量和水平直接影响着观众的受教育和参观质量，影响着博物馆，纪念馆的窗口形象，甚至影响到一个地区和国家的形象。讲解员服务礼仪主要通过介绍帮助讲解员提升个人素质，提升服务质量，塑造博物馆，纪念馆、展馆以及承办单位的整体形象。

课程收益：

- 提升接待水平与印象
- 提升接待人员素质与形象
- 使得宾客留下良好的参观访问体验
- 去提升公司整体接待水准以及公司软实力展现

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：接待员/志愿者/讲解员

课程人数：20~45人

课程方式：30%理论教学 50%体态训练 20%场景模拟

课程大纲

破冰：

1. 为何习礼？
2. 何为礼？
3. 礼为何用？

第一讲：礼之所起

一、寻根问礼，礼仪之所起

1. 孔子荀子示意礼仪之根本
2. 礼仪乃尊重之体现

二、体态语言出卖者

1. 麦拉宾定律体态印象

第二讲：讲解员/接待员仪态标准化场景训练（讲解+演练）

一、接待体态位置呈现

1. 迎接宾客与讲解站姿呈现礼仪

2. 引领宾客之自信阳光走姿礼仪

3. 接待礼貌问候点头礼

4. 讲解员/接待员专业手势应用

1) 引导手势与体位

2) 指引手势的尺度

3) 递接手势的练习

4) 真诚的鼓掌

5) 打招呼手态

6) 送别手势

7) 手势禁忌

5. 优雅专业蹲姿呈现

6. 得体大方坐姿体现

二、讲解员/接待员的表情礼仪

1. 面对宾客目光的尺度与表达（练习）

1) 目光呈现禁忌

2. 工作中笑容的笑容体现（练习）

1) 笑容表达张弛有度

2) 接待笑容的禁忌

3. 微表情的呈现与作用(练习)

第三讲：接待工作场景礼仪应用

一、接待会面沟通礼仪

1. 称呼礼仪

1) 顺序

2) 称谓

2. 介绍礼仪

- 1) 自我介绍
- 2) 引荐介绍
- 3) 介绍顺序
3. 接待礼貌十字用语
4. 握手礼仪
5. 致意礼仪
6. 名片礼仪

二、游览参观之位次礼仪

1. 乘车座次礼仪

车辆出发前检查与司机沟通确认工作

- 1) 小轿车乘车座次礼仪
- 2) 中/大巴车乘车座次礼仪
- 3) 游览车乘车座次礼仪

2. 陪同电梯礼仪

- 1) 陪同乘电梯礼仪
- 2) 接待乘扶梯礼仪
- 3) 接待之楼梯礼仪

三、接待礼仪场景细化（接机-乘车-入住-告别-次日接待-送机）

1. 接机通讯礼仪

- 1) 短讯礼仪及内容
- 2) 通讯基本礼仪

2. 短讯时间节点与沟通

- 1) 酒店出发时间
- 2) 到达停车场时间
- 3) 停车场出发时间
- 4) 到达酒店时间

3. 接机礼仪

- 1) 接机前确认宾客人员信息
- 2) 与司机沟通宾客会面礼仪
- 3) 与宾客确认后肢体语言呈现

4. 机场初次见面礼仪-自我介绍

1) 问候宾客与确认

2) 自我介绍

5. 主动递接与引领

1) 手势应用及语言呈现

2) 引领走位及语言呈现

6. 开车门礼仪

1) 邀请宾客上车的体位方向及语言

2) 存放行李注意事项

3) 特殊情况

7. 车内沟通与座次礼仪

1) 不卑不亢的有效表达

2) 介绍入住酒店及车程时间以及天气

3) 询问宾客返程信息语言呈现及表情应用

8. 酒店入住引导礼仪

1) 宾客入住前的房间准备工作

2) 入住签到及引领（房间/餐厅）

9. 送别与确认礼仪

1) 房间进门礼仪

2) 次日信息确认

3) 告别时仪态与语言呈现

10. 参观日接送礼仪

1) 短讯确认

2) 等待时站姿体态呈现

3) 主动招呼、迎客引导技巧

4) 引荐介绍讲解员衔接

11. 酒店退房等待及送机

1) 通讯确认并协助办理退房

2) 抵达机场协助办理登机牌

3) 机场送别及握手礼仪

第四讲：讲解员场景细节把控

一、讲解员语言及身体语言的细节把控

1. 语音语调语速
2. 讲解清晰与内容准备充分
3. 引领方向及速度把控
4. 关注客人状态

二、讲解氛围把控

1. 因人施教/讲述
2. 适度互动
3. 适时帮助
4. 善意提醒

三、突发事件应急处理方案

1. 及时与通知会务组
- 2. 突发晕倒基础急救知识**
 - 1) 心脏病
 - 2) 高血压
 - 3) 中暑
3. 物资损坏及遗漏

现场情景模拟：

1. 模拟练习
2. 纠偏指正+引导标准
3. 总结复盘+合影留念