

# 《商务接待礼仪》

## 【课程介绍】

“有礼走遍天下”，接待礼仪是商务人士获取对方认同、促成相互间的商务合作必须具备的素质和技巧。从外在形象到内在修为，接待礼仪展示的不但是合格的商务人员良好娴熟的职业风采，还是一个企业良好的精神风貌。本课程融合了何老师在企业多年的高端商务实践，全方位展示商务接待礼仪最前沿的讯息和动态，用详实的案例为学员设定并解析在接待过程中如何以最恰当的方式待人接物，如何把握细节关注差异，让客人高兴而来，满意而归，从而全方位展示个人和企业的良好形象。

## 【课程收益】

1. 了解商务接待礼仪对个人及企业产生的重要影响。
2. 从外在进入内在，塑造个人合格的商务接待形象。
3. 掌握商务接待礼仪、电话礼仪和洽谈礼仪等。
4. 学会正确运用商务接待礼仪知识和技巧，找准自身在接待礼仪上存在的问题。
5. 提出调整改善的最佳方法，强化自身素养和践行，增强个人与企业的美誉度和核心竞争力。

## 【课程方式】

课堂讲解 + 案例教学 + 实战演练 + 小组讨论 + 情景模拟 + 游戏活动

运用企业教练技术、分组讨论、案例分析、实战演练、角色扮演等。

## 【培训对象】

国企、私企、外企、银行、餐饮、酒店、医美、管理人员、行政人员、贸易人

员、办公室人员、公关、销售经理、公司的商务接待、客服人员等。

### 【授课时间】

1-2 天（根据企业实际，半天 3 小时，全天 6 小时，2 天 12 小时，可选）

### 【课程大纲】

第一部分：接待之前的准备

越详尽的准备才有越成功的接待

讨论：接待前要准备些什么？

一、人员的准备

1、主陪人员的责任：主要负责人只要有一个！

2、如何选定对口、礼宾、随从人员：术业有专攻

二、物质的准备

1、如何准备相关文件资料：行程表、背景资料、介绍手册、PPT 等

案例：市长出访德国

2、硬件如何匹配接待规格：车辆、酒店、桌椅、茶歇、餐饮等

案例：股东的奔驰车

三、环境的准备

细节的重要性：空气、光线、温度、声音、色泽、设备、氛围等

案例：经销商的投影仪

四、心理的准备

1、重视程度

2、热忱度：有一颗诚心，疏漏也会被原谅

## 第二部分：接待当天的任务

### 一、仪容仪表

#### 1、着装礼仪

视频分享：选美特工

##### a、服装色彩学：

冷、暖、无彩色系；三色原则；经典配色原则

游戏：配色高手

##### b、女士正装要求及禁忌

##### c、男士穿西装的十大误区

三一原则、三禁忌、露三白

#### 2、仪容修饰

##### a、魅力女士“妆”出来：职场妆容步骤及要求

##### b、魅力男士“修”出来：修面易忽略的点

##### c、完美造型从“头”开始：发型与职业的匹配

#### 3、优质形象的条件--TOP 原则

接待人员如何区分时间、场合、场所

#### 4、专业优雅的接待仪态

##### a、微笑：“音阶式”微笑

##### b、站姿、坐姿、走姿、蹲姿及手势

##### c、目光凝视区域：公务、社交、亲密

##### d、身体距离的界域

互动：全体练习

## 二、接待往来礼仪

1、专业的接待态度: 待客三声和礼貌三到

2、招呼技巧: 微笑、点头、鞠躬和等待时的应对

案例: 低三下四的奥巴马

情景演练: 公司走廊上遇到客人时、、、

3、介绍时的原则

4、握手技巧: 谁先伸手?

a、握手的次序和要领

b、握手的禁忌

5、交换名片: 名片的印制、索取和接受

情景演练: 递接名片错在哪儿?

6、行进、楼梯、电梯、乘车的礼仪

a、行进间的前后上下

b、乘坐电梯是先进后出还是后进后出?

c、轿车、越野车、商务车的位次排列

情景演练: 乘车

7、送客: 送到哪里由什么决定?

8、拜访:

a、合宜的时间和基本的礼节

b、拜访前、中、后的注意事项

情景演练: 拜访重要客户

9、馈赠的礼仪: 纪念性、独特性、宣传性、时尚性、便携性

讨论：最好的礼品

小组练习 PK：大型行业论坛的接待任务

### 三、商务餐饮礼仪

#### 1、中式餐饮

a、请客吃饭的艺术：从吃饱到吃文化

b、桌位：尊位

c、点菜：谁来点？先点啥？

d、上菜顺序：主菜/硬菜的位置

e、餐桌禁忌

f、敬茶：从白茶到普洱；从洗茶到奉茶

案例：从宴请东北客户谈宴请要素和宴请程序

#### 2、西式餐饮

a、桌位：女主人尊

b、餐桌禁忌

视频：憨豆先生的大餐

c、餐具的摆放和运用

实操练习：西餐餐具的运用

d、上菜次序

视频：西餐正确示范

e、酒水和咖啡的选择和搭配

f、自助餐的取菜次序和禁忌

### 四、高端商务接待

1、高、中、低规格接待的差别与选择

2、客户感知与客户期望

3、超越客户期望：个性化与差异性

案例：接待习近平、胡景涛和温家宝的差别；梁振英的耳机；沃尔玛的拒绝；五星酒店的一碗意大利面；优衣库的日式服务；维多利亚秘密的美式服务；富临门的港式服务。

第四部分：接待之后的任务

讨论：送走客人就结束了吗？

一、确认短信、电话：有始有终

二、合影：高像素的文档资料

三、记录报道：打造企业美誉度

四、检讨缺失、总结经验：每一次都是下一次的学习

五、结束语

客户方案导选：您可以从以上培训模块中选取您所需要的培训内容。一般来说，模块选取越多，需要的培训时间也越长。单个模块课或两个模块课程可作为3小时或一天的培训内容。考虑到参训人员往往需要练习消化课堂内容，三个或以上的模块课程建议在一天到两天内进行。您也可以进行阶段式培训或不定期培训，具体培训形式可与接洽人员拟定。