

会议接待礼仪·专业特训班

【课程目的】

为企业提供专业的有针对性的接待礼仪培训，帮助贵公司打造一支高水平、高素质、懂礼仪、会服务的专业接待队伍，更好地在公司各项接待和对外交往任务中更好地塑造、维护公司形象。

【课程特色】

边学边练各种接待场合的专业接待礼仪，实用性强。

【课程对象】 会议接待人员

【课程时间】 6--12 小时

【课程结构】

A 接待礼仪知识点讲解

B 岗位专业知识训练

C 接待场景礼仪模拟

【课程大纲】

A 集中讲授部分

一、礼仪的内涵

- 1、礼的内涵为什么是敬？
- 2、接待人员习礼、用礼的关键点

二、接待礼仪的三大原则

- 1、“来者均为客”原则

客无尊卑、按级款待

- 2、零度干扰原则

讨论：哪些行为在五感上干扰了嘉宾

- 3、亲和力原则

包容、体贴的接待礼仪

三、接待形象与TOPR 着装礼仪

- 1、接待形象自我评估
- 2、接待仪容规范
- 3、TOPR 着装原则
- 4、距离有度、凝视有区

四、接待人员仪态训练

- 1、正肩、立姿训练

2、致意礼训练

点头礼 欠身礼 鞠躬礼 挥手礼

3、手势训练

方向性指示手势 邀请手势

五、接待言语礼仪与禁语

1、雅言与地方话

2、口说无心，听者有意

3、电话接听、拨打标准话术与习惯养成训练

B 岗位专业知识训练

一、前厅/接待台接待专业礼仪训练

1、前厅/接待台的站位与路线设计

2、前进式与后退式迎接礼

3、前厅/接待台语言话术、表情、仪态训练

二、参观/展厅讲解员专业礼仪训练

参见讲解员专业礼仪训练

三、会务服务专业礼仪训练

1、会议座次礼仪

圆桌会议 长方桌会议 主席台会议 桌牌摆放礼仪

2、会务迎送礼仪

签到礼仪 迎宾致意礼仪 电梯接送礼仪

3、会务引领礼仪

过道引领、楼梯引领、大厅引领、同行礼仪、会议引坐礼仪、

引领上台礼仪

4、会间服务礼仪

会议斟茶续水礼仪、会中服务礼仪

5、会议旅游礼宾常识

景点陪同礼仪

会务礼品选择要点

四、驾驶员专业礼仪训练

1、驾驶员接待工作仪容标准

2、驾驶员接待工作服饰禁忌与着装标准

3、驾驶员接待工作规范

1)、手势规范

2)、体态规范

3)、语言规范

4)、驾驶员行车过程中的文明服务要求

C 接待礼仪情景模拟训练

1、致意与见面礼仪

称呼礼仪 自我介绍与介绍他人 握手礼

2、引领礼仪

过道引领、楼梯引领、大厅引领、VIP 房间引领

3、接待中的电梯礼仪

陪同上下 电梯口接待

4、递物礼仪

5、奉茶礼

6、接送机礼仪

7、陪同办理酒店入住礼仪

8、轿车、越野车与大型旅游车礼宾礼仪

9、就餐座次礼仪

10、引坐、落座礼仪

11、斟酒礼仪

12、敬酒礼仪

13、随行人员陪餐礼仪