

# 《VIP 贵宾接待服务礼仪》

## 【课程背景】

随着经济全球化的不断深入，企业与企业之间互动日益频繁，与各大国内外企业的商务往来也逐渐增多，商务接待礼仪扮演着越来越重要的角色，已然成为现代商务活动必不可少的交流工具。

接待工作是企业与客户的沟通桥梁，而接待人员是企业形象展示的第一窗口。贵宾接待作为高礼遇接待是高端健康俱乐部接待工作中重要组成部分。如何以大方得体的职业形象与彬彬有礼的待人接物，举手投足间尽显商务风范，与VIP客户维护良好关系？如何以优雅得体的言谈举止与专业有素的职业形象给客户留下完美第一印象？

本课程针对贵宾级接待人员，量身定制贵宾接待活动中的礼仪规范与服务技巧，成就为VIP顾客服务的VIP接待员！

## 【课程收益】

1. 深入理解接待工作的重要性并有效提升接待人员的服务意识与服务理念；
2. 掌握接待外宾的礼仪细节，减少隔阂与距离感，从细微之处体现尊重与真诚；
3. 了解并掌握商务场合中实用接待礼仪，在各类商务接待活动中游刃有余，增加商务魅力；
4. 提高个人魅力，团队凝心聚力，会议谈判顺利有效，实现合作共赢；
5. 提升企业可信度与美誉度，塑造企业良好的公众形象，增加企业效益。

【课程时间】2天，6小时/天

【授课对象】企业中高层管理者及VIP接待人员

【授课方式】理论讲解、引导式教学、案例分析、角色扮演、情景模拟、实操演练、诊断点评

## 【课程大纲】

## 第一讲：解读贵宾接待

### 一、VIP 与星级服务

1. VIP 种类与接待内容
2. 贵宾接待与一般接待的区别
3. 接待对象的特征分析
  - 1) 行业的角度
  - 2) 企业的角度
  - 3) 客户体验的角度
  - 4) 接待对象的角度

### 二、角色认知与情绪管理

1. 情感劳动者的压力源

探讨：情感劳动者的情绪电图

2. 情绪管理与情商培养
3. 服务专员情绪管理工具
4. 换位思考与创新思维

## 第二讲：接待人员形象礼仪

### 一、接待人员职业发型

1. 职业发型要求
  - 1) 简单整洁大方
  - 2) 行业职业专业
2. 职业发型分享—总有一款适合你！

## 二、接待人员妆容礼仪

1. 职业妆容要求—清新淡雅精致
2. 自然光泽感裸妆化法—10分钟亮丽出门！
3. 男士面容修饰五部曲

## 三、优雅形体气质训练

1. 优美挺拔的站姿
2. 端庄高雅的坐姿
3. 自然得体的蹲姿
4. 洒脱自信的走姿

演练：自然亲和才是真正的气质美！

## 四、微笑—最美天赐正能量

1. 我们为什么微笑？

欣赏：微笑与不笑的天壤之别

2. 让微笑成为职业习惯

讨论：缓解矛盾必备法宝—微笑的神奇魅力

3. 真诚迷人的笑容怎样炼成？

讨论：易买得的微笑服务

演练：微笑与好感表情训练

## 第三讲：接待人员沟通礼仪

### 一、接待人员高品质服务语言

1. 真诚热心服务语言

1) 问候迎宾语

2) 祝贺祝福语

3) 温馨告别语

4) 商量请求语

5) 道谢道歉语

2. 对特殊人群的特殊关怀

3. 称呼礼仪—体现尊重与重视

1) 杜绝无称呼与不当称呼

2) 正确称呼方式

4. 与顾客沟通 or 不通 OX 判断

二、接待人员手势礼仪

1. 常用手势规范集锦

1) 引导与指引标准手势

2) 握手与打招呼手势

3) 介绍与让请手势

4) 注意手势频率与幅度

演练：无言信号传递的威力

2. 物品递接手势规范

1) 书籍、文件的递送

2) 单据、现金的递送

3) 杯子、雨伞的递送

4) 特殊尖锐物品递送

## 5) 中西餐餐具递送

### 三、目光交流—你的眼睛会说话

1. 有目光接触障碍？
  2. 真诚的目光胜似千言万语
- 1) 目光交流 3 个三角区
  - 2) 注视角度与注视时间

### 第四讲：性格色彩应用与顾客应对技巧

#### 一、性格色彩行为分析维度

1. 理性还是感性
2. 内向还是外向
3. 关注人还是关注事
4. 认真做还是认真想

案例：不同性格对同一问题的反应

#### 二、性格色彩测评与解读

1. 红色支配型/主导型
2. 黄色影响型/社交型
3. 绿色稳健型/支持性
4. 蓝色服从型/思考型

#### 三、性格色彩日常简易辨别法

1. 一眼看穿红色型人—一个字“直”
2. 一眼看穿黄色型人—一个字“圆”

3. 一眼看穿绿色型人——一个字“平”

4. 一眼看穿蓝色型人——一个字“细”

#### 四、性格色彩特质分析与应用

1. 接待红色型顾客注意事项

2. 接待黄色型顾客需要注意事项

3. 接待绿色型顾客需要注意事项

4. 接待蓝色型顾客需要注意事项

#### 五、性格色彩特质与顾客问题解决

1. 针对红色型顾客的解决方案

2. 针对黄色型顾客的解决方案

3. 针对绿色型顾客的解决方案

4. 针对蓝色型顾客的解决方案