

《会务接待礼仪》

【课程背景】

根据《美国营销策略谋划》的研究结果：91%的顾客会避开服务质量低的公司，其中80%的顾客会另外再找其他方面差不多但服务更好的公司，20%的人宁愿为此多花钱。毫无疑问，这是一个“服务至上”的年代，我们不但要为客户提供让其满意的产品，我们更需要提供能够让客户心满意足的服务。礼仪化的服务则是客户和企业一直追求的具有高品质的服务，客户希望享受到有尊严的服务、有关怀的服务、简单的程序化服务已经不能满足客户的心理需求，很多时候，我们需要的是有尊严的礼仪化服务。服务其实不需要过分的包装，只要每一样已有的服务能够始终保持良好的水准和品质，就已经足够完美了，但这需要有一个态度做基础，而“礼由心生”这一经典的礼仪观点，完全可以为良好的服务奠定一块牢固的基石。

【培训对象】 公司会务接待、负责文化交流与合作洽谈、接待、服务的相关人员

【培训目标】

1. 帮助企业培养接待人员，提高企业接待能力，为企业在商务、服务活动中提高影响力和知名度。
2. 掌握各类会务活动和职场生活的必备礼节，增强自信，从容应对各种社交场合，推动事业成功；
3. 提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人的发展和企业的发展奠定良好的人际关系基础。

【培训方式】

专业知识讲解 + 案例分析 + 分组讨论 + 实操模拟演练 + 互动游戏

【课程大纲】

模块一、参与会务接待人员仪容仪表礼仪

- 1、统一会议着装
- 2、鞋袜及领带的搭配
- 3、男士修面、女士妆容
- 4、标准的站姿、坐姿、走姿

模块二、会议前的筹备工作

- 1) 确定会议的时间、地点、出席会议者、会议议题、接送工作
- 2) 根据会议规模，确定接待规格
- 3) 发放会议通知和会议议程
- 4) 选择会场

大小要适中

地点要合理

要有停车场

- 5) 会场的布置

- 1、四周的装饰

卫生清洁工作；横幅、庆祝标语的悬挂；盆景花卉的摆放；国旗、党旗、国徽的悬挂；茶杯、饮品的摆放

- 2、座次的安排

会议桌的摆放类别方桌会议、圆桌会议；礼宾次序

6) 准备会议相关物品

- 1、会议资料
- 2、会议中使用的设备
- 3、会议演讲稿
- 4、其他用品

模块三、会议前的接待礼仪

1) 会前检查

专人到会议室检查会议室条幅、灯光、音响、茶饮等

2) 提前进入接待岗位

一般的接待工作分以下几个工作岗位：

- 1、接待
- 2、签到
- 3、引坐

模块四、会议中的服务礼仪

- 1) 会议进行中的服务要做到稳重、大方、敏捷、及时。
- 2) 服务人员倒茶礼仪
- 3) 其他服务会议按拟定的程序进行，应紧凑，不要出现冷场局面
- 4) 会议接待服务具体要求

诚恳热情、讲究礼仪、细致周到、按章办事、确保安全、会议保密

5) 会场服务人员行为基本要求：

- 1、服从上级领导
- 2、尊重同事

3、协调友邻

4、客人到前台签到等，服务员要起立，热情接待

5、会议室门口接待服务的顺序原则上按照先主宾，后随员，先女宾，后男宾的顺序，帮忙把行李送到签到前台或前台，协助办理签到手续

6、日常工作中要保持环境安静

7、会场工作人员服饰礼仪

男士着装要求

女士着装要求

8、工作人员礼仪

介绍的礼节

握手的礼节

交换名片的礼节

致意的礼节

立姿

坐姿

走姿

模块五、会后服务礼仪

1、会议结束后，全部接待人员应分工明确地做好善后处理工作。

2、组织活动会议结束后，有时还会安排一些活动

3、送别根据情况安排好与会者的交通工作，使其愉快

4、清理会议文件：

① 根据保密原则，回收有关文件资料。②整理会议纪要。③新闻报道。④主卷

归档。

5、会议总结