

# 《会务、会议接待统筹与组织安排》

## 【课程背景】

企业越强大，企业内部公共事业部门管理越规范，这是时代进步、企业进步的重要表现。越来越多的大中型企业，专门成立了公共事务部，并培养专业的人才做专业的接待，不仅是业务的需要，更能彰显企业对客户的尊重与重视。

礼仪化的接待服务，则是客户和企业一直追求的具有高品质的关系维护方式，一个成功的企业也需要拥有一支高素质的职业化接待团队作为保障。

## 【课程时间】 1—2 天

**【培训对象】** 企业公共事务部、各行接待人员秘书、办公室主任、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. 帮助企业公共事务接待部梳理会务、接待的统筹安排基础流程规范，提高企业接待能力，为企业在商务、会务活动中提高影响力。
2. 了解公共事务会议、接待的各环节要点、规范、标准及礼仪，提升顺利完成相关事务接待的能力。
3. 进一步提升公共事务接待部门人员的职业素养，掌握会务、接待礼仪，塑造良好的企业公众形象，从而赢得同仁与客户认同与尊重。

## 【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 + 工具表格

## 【课程大纲】

引子：

- 1、礼仪在企业公务接待中的重要价值
- 2、学习接待礼仪的重要性

## 第一部分：公共事务部接待规范与标准

### 一、本部人员个人修养礼仪

- 1、培养不卑不亢的良好心态
- 2、提升个人情商
- 3、增强见识品味

### 二、迎接宾客的组织安排

#### 1、先期准备

- 掌握状况
- 制定计划
- 精选人员

#### 2、现场操作的安排

- 迎宾时间应注意的三个要点
- 迎宾地点的确认
- 迎宾方式的选择
- 迎宾人员的基本礼仪—自我介绍、握手、寒暄、引导

#### 3、车辆安排的规范

- 遵守规定
- 精心准备
- 安全至上

- 排定座次
- 车辆接待中应注意的六大提示

### 三、 招待礼仪的统筹安排

#### 1、 时空条件

- 招待来宾的两个时间条件
- 常规接待地点的安排—办公室、会客室、接待室

#### 2、 现场布置的 7 项注意

#### 3、 座次安排的 6 大法则

#### 4、 接待人员的具体表现

- 专门恭候
- 起身相迎
- 引领有方
- 专注灵活

### 四、 宾客膳宿接待

#### 1、 公务接待膳宿安排应特别注意的 5 点

#### 2、 来宾宴请时的礼仪及注意事项

#### 3、 来宾住宿安排的四项注意

### 五、 宾客送别的安排

#### 1、 送别的人员安排

#### 2、 送别的交通安排

#### 3、 送别人员的礼仪

## 第二部分：公共事务部会务接待规范统筹与安排

### 一、 各类会议、活动的组织及礼仪要点

#### 1、会议的各大分类

#### 2、各类会议的共同点与区别

- 座谈会
- 发布会
- 记者招待会
- 媒体采访接待

### 二、 会前准备的四项工作

#### 1、确定会议主题

#### 2、拟发会议通知

- 会议通知应包含的 6 项内容

#### 3、起草文件—根据不同规格的会议而定

- 开幕词（主持词）
- 闭幕词（总结词）
- 主题报告（会议主体）

#### 4、做好准备

- 对会务及接待人员做好专门的礼仪培训
- 精心做好与会者的招待工作
- 会场布置与准备
- 座次安排

### 三、 会议进行中，会议组织准备者的三项主要工作

## 1、例行服务

- 场外服务
- 场内服务

## 2、编写会议简要的

## 3、做好记录

## 四、会议组织准备者在会议结束后的三项主要工作

### 1、形成会议文件

### 2、处理有关材料

### 3、提供返程便利

## 课程总结