

《企事业单位接待服务礼仪》

【课程背景】

企业越强大，企业内部服务部门管理越规范，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，专门成立了客户接待服务部，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】 2 天

【培训对象】 公司的商务接待以及高级职员；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. 帮助企业培养商务接待人员，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. 掌握各类商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. 进一步提升您的职业素养，掌握职场礼仪。塑造良好的企业公众形象和个人形象，从而赢得客户好感，在竞争中脱颖而出；
4. 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】

区分不同的培训对象，针对性的开展礼仪培训。

引子：

- 1、礼仪概念
- 2、学习接待礼仪的重要性

第一部分：商务接待礼仪—职业形象（讲解与演练相结合）

- 、 如何塑造良好的第一印象
- 1、第一印象=首轮效应
- 2、7秒决定对方对你的第一印象
- 3、顾客需要你什么样的职业形象？（思考、讨论）
- 4、仪容仪表礼仪
 - 仪容仪表规范
 - 妆容练习
 - 发型练习
- 5、服饰与配饰礼仪
 - 着装规范标准
 - 服饰搭配
 - 不规范服饰点评

第二部分：仪态礼仪的训练

讨论：动作语言与肢体语言的重要性体现在哪些方面？

- 、 仪态训练的要点分解

- 1、接待礼仪中规范仪态对工作的影响
- 2、接待礼仪中规范仪态对客户满意度提升的作用

二、接待礼仪中仪态训练的步骤分解

1、站姿

- 标准站姿训练
- 恭候式站姿
- 服务站姿
- 交流站姿

2、走姿

- 走姿训练
- 行走时应注意的事项

3、坐姿、

- 标准坐姿训练
- 面客时如何落座
- 交谈时坐姿
- 离座的规矩

4、蹲姿礼仪

- 基本蹲姿训练
- 使用蹲姿时应注意的事项

5、接待中多种手势训练

6、不同情况下递接物品的礼仪规范

第三部分：商务客户接待的礼仪规范

一、 前台接待宾客的礼仪规范

1、电话及短信礼仪

2、对客沟通礼仪（如果有企业现实案例更好）

- 如何有效聆听
- 如何有效表达
- 沟通中应注意的事项

3、礼貌用语与语言艺术

- 恰当的礼貌用语
- 称呼礼
- 语言艺术的训练

案例解析：外来人员前台沙发上的接待、应对等

4、介绍礼

5、握手礼

6、名片礼

7、鞠躬礼

8、引领礼

二、 车辆接待及乘车礼仪

1、接待中的乘车座次礼仪

2、不同车辆的座次安排

3、接机、接站时在车辆中应注意的礼仪细节

三、 宾客接待环节中的各项规格流程

- 1、敬茶礼
- 2、产品介绍及推荐（需要客户提供原始资料）
- 4、征询及引导

四、宴请礼仪

- 1、如何做好接待用餐
- 2、接待用餐标准的判断
- 3、用餐中接待人员的注意事项
- 4、同桌用餐应注意的事项
- 5、会议用餐的安排

五、会议礼仪

- 1、如何做好会议接待
- 2、会议标准的判断
- 3、会议的各项准备
- 4、会议前、中、结束的工作

六、住宿安排

- 1、住宿规格的判断
- 2、安排住宿要考虑到的各项条件因素
- 3、安排住宿应注意的细节

七、赠送礼品/鲜花)

- 1、不同场合、时间、人物的鲜花选择

第四部分：司机岗位的相关礼仪规范（讲解+训练）

一、 司机岗位的职业形象礼仪

- 1、仪容仪表的修饰
- 2、不卑不亢的表情礼仪
- 3、仪容仪表的细节注意事项

二、 司机岗位的仪态礼仪训练

1、站姿训练

- 标准站姿训练
- 恭候客人的站姿要求
- 见到客人的站姿及身体语言表达

2、走姿训练

- 标准走姿训练
- 接待中相关走姿的特点及注意事项

3、接待中的仪态礼仪

- 手势礼仪
- 递解物品的礼仪
- 开、关车门的礼仪

4、宾客接待礼仪知识

- 接机前、中、结束流程中的规范及细节
- 电话/短信礼仪
- 乘车座次 (4/7/12/33 座)
- 语言沟通礼仪
- 目送礼仪

- 赠送礼品/鲜花等

5、交通道德意识

6、文明驾驶、个人素质

课程总结、行动计划