

# 《接待礼仪》

——圣珍

## 【需求解读】

“有礼走遍天下，无礼寸步难行”，随着经济全球化的纵深发展，企业间的国内外合作交往日趋频繁。客户接待水平不仅反映个人的形象和素质，更是企业形象、管理水平、产品质量和服务水准的重要体现。学习运用客户接待礼仪有利于树立良好的企业外部形象，在复杂的竞争环境中更好提高社交能力，改善人际关系，彰显高贵品味，更是建立合作双方相互尊重、信任、宽容、友善的良好合作关系的重要方法和手段。

接待礼仪是对企业形象、管理水平、产品质量、服务水平与接待人员情商的多重重重考验，本课程虽然不能短时间内改善公司的管理水平、产品质量，但可以传授迅速提升接待人员情商的方法，让您从客户接待菜鸟成为客户接待达人。

**【授课对象】** 某某公司员工、政府人员、礼仪爱好者

**【授课方式】** 采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟演练等方式

**【授课时长】** xx 天/期

## 客户类型接待规格

- VIP
- 政府领导
- 大客户

## 接待规格

- 超规格
- 高规格
- 对等规格
- 低规格

## 接待流程·接待计划

- 行程安排
- 接待规模
- 人员安排
- 费用安排
- 饮食安排
- 交通工具
- 安保宣传
- 接待计划 ABC

## 洽谈沟通

- 沟通原理
- 沟通技巧与方法
- 商务洽谈与交流
- 接待人员的气质·气度·气场

## 接待次序礼仪

- 乘车次序