

《高端会议服务——感两化》培训大纲

培训老师：袁利红

培训时间：1天

培训背景：企事业单位会服人员在服务集团内会议或承接外部会议时，会服人员在会议前、会议中、会议后与与会人员交往过程中，其一言一行、一颦一笑都代表着所在物业公司的形象，是企业的介绍信、名片、门面，我们都期待着会服人员服务与会人员的过程中展示高端企业的精神风貌和良好素养，通过专业、专注、用心、创新的会议服务获得与会人员较高的满意度、好口碑和好的评价，更期待着与会人员因着获得卓越服务，能主动宣传“与会物业公司”，使与会人员最终成为忠实客户。故拟定高端会议服务培训方案，此方案包括培训目标、培训内容、培训时间建议、培训方法。

适用对象：企事业单位的会服、客服、前台等服务人员。

培训理念：本课程在培训过程中突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣，使之能够轻松自如的运用到日常生活和工作中，塑造学员的职业化素养，综合提升职场服务竞争力。

课程收获：

- 1.通过培训，使会服人员加强“高端会议服务——感两化”的服务理念。
- 2.通过培训，使会服人员掌握职业形象的价值。
- 3.通过培训，使会服人员掌握会议服务仪态规范。
- 4.通过培训，使会服人员掌握会议接待的相关规则。
- 5.通过培训，使会服人员掌握会议服务中的个性化服务。

课程内容：

一、高端会议服务——感两化

- 1.高端会议服务的一感
- 2.高端会议服务的两化

二、会服人员服务形象的价值

- (一) 关注与会人员体验的精品职业形象
1. 规范的服装配饰
 2. 适宜的仪容修饰
 3. 热情的言语交流

(二) 关注与会人员体验的会服仪态规范

- 1.站姿礼仪及灵活运用
- 2.手势礼仪及灵活运用
- 3.坐姿礼仪及灵活运用
- 4.走姿礼仪及灵活运用
- 5.蹲姿礼仪及灵活运用
- 6.微笑礼仪及灵活运用
- 7.用目光读懂与会人员

三、关注与会人员体验的现场服务接待礼仪规范

- 1.走进与会人员内心的问候礼仪
- 2.文雅得体的称呼礼仪
- 3.表达真诚的鞠躬礼仪
- 4.热诚相待的引导礼仪
- 5.静态位次
- 6.动态位次
8. 会议礼仪

会务准备、乘车礼仪、电梯乘车、座次安排、茶水服务

四、关注与会人员体验的服务流程中的个性化特色服务

- 1.开关车门的个性化服务
- 2.进出电梯的个性化服务
- 3.会议服务中茶水服务的走位方式
- 4.会议服务中茶水服务的上茶方式
- 5.会议服务中通识性茶水服务
- 6.会议服务中个性化茶水服务
- 7.会议服务中个性化茶歇

五、课程总结

六、培训方法

培训将采取情境-绩效绑定、人体雕塑、沙盘制作、游戏等课堂呈现技术，以训练为主，讲解为辅。