

《接待礼仪—成就大事的小事》培训大纲

培训老师：袁利红

培训时间：6小时

培训背景： 马斯洛的需求理论告诉我们，现在社会，人们有更高层次的需求，即获得尊重的需求和自我价值实现的需求。由此我们得知：被接待者渴望获得企业的尊重，同时期待每一次被接待的体验是美好的，被接待者获得尊重、内心感到愉悦甚至惊喜也会积极的回馈接待企业。同时，我们也确定了服务企业接待工作的理念，那就是通过接待工作，获得被接待者的好口碑，甚至是主动的宣传企业，被接待者的积极回馈使企业获得服务的价值。那么，围绕被接待者的需求以及接待工作的服务理念，具体怎样做能满足被接待者需求，并实现接待的服务理念呢？具体的策略是些什么？学习《接待礼仪—成就大事的小事》课程，我们就能找到以上问题的答案。

适用对象： 服务企业的客服、前台、办公室、人力等服务人员。

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，通过游戏、人体雕塑、情境与绩效绑定、启发心智模式、绘画、沙盘等教练技术，充分激发学员的学习兴趣和参与度，使学员能够将课堂所学知识内化于心、外显于行、固化于接待工作中。

课程收获：

1. 通过培训，使团队精英精准把握接待对象的需求以及企业接待工作的服务理念。

2. 通过培训，使团队精英加强“接待礼仪—成就大事的小事”的理念。

3. 通过培训，使团队精英掌握接待形象的价值。

4. 通过培训，使学员掌握接待工作中的仪态规范。5.

通过培训，使学员掌握接待的规范与技能。

6. 通过培训，使学员掌握接待工作言谈的策略。

课程内容：

一、接待礼仪—成就大事的小事

1. 被接待对象的需求

2. 企业接待工作的服务价值

3. 被接待对象体验的三个层次
4. 接待体验的最高层次
5. 惊喜体验与口碑及忠诚度
6. 如何将惊喜服务成为常态？
7. 接待礼仪—成就大事的小事

二、接待体验来自员工形象

(一) 关注他人体验的精品职业形象 1. 规范的服装配饰

员工形象——高端服务企业的名片塑造良好的第一印象

首轮效应

男士着装要求及搭配女士着装

要求及搭配 2. 适宜的仪容修

饰 化妆的重要性

日常工作妆容五部曲 发型要求：

男士、女士

配饰要求及配饰语言：耳环、手链、戒指、手表 3. 热情的言语交流

让语言富有情感、生动起来语调中的情感美

语音中的舒适美语速中的

适宜美

(二) 关注他人体验的规范仪态 1. 站姿

礼仪及灵活运用

站出自信、优雅、谦恭、易于接近。 2. 手势礼

仪及灵活运用

规范手势体现训练有素、专业专注。 3. 坐姿礼

仪及灵活运用

端庄坐姿体现友好、亲切、谦卑、专注聆听。 4. 走姿礼

仪及灵活运用

走出自信、从容、淡定、训练有素。步高、步速、步态、步度。

5. 蹲姿礼仪及灵活运用

优雅蹲姿体现尊重、训练有素。

蹲姿禁忌。

6.微笑礼仪及灵活运用

温馨微笑体现欢迎、友好、尊重、真诚、亲切的人格魅力。如何呈现真诚的微笑？

如何找到适合自己的微笑表情？ 7.用目光读懂他人

专注目光体现“我懂你的内心”，并接一顾二招呼三。目光注视区域不同，带给他人的情绪体验也不同。

三、关注他人体验的现场服务接待礼仪规范

1.问候礼仪

声音的魅力

问候的禁忌 2.

称呼礼仪 称

呼的作用 常

用称呼

不宜采用的称呼 3.

鞠躬礼仪

问 候 鞠 躬

路 遇 鞠 躬

送别鞠躬

道谢、道歉鞠躬 4.

引导礼仪

引 导 手 势

上 下 楼 梯

进 出 电 梯

走 廊 引 导 礼 仪

开 关 门 礼 仪 5.

介 绍 礼 仪 自

我 介 绍

为 他 人 做 介 绍

6.茶水礼仪

四、接待体验来自服务形象与服务流程的和谐

服务形象与接待工作流程

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。