

# 《高端接待与会议服务实训》

【培训时长】共 1 天（6 小时）

【培训形式】理论讲授+小组研讨+互动训练+实景模拟训练+针对性辅导强化

【培训内容】（注：以下内容可根据实际需要进行相应调整。）

课程结构	时长（参考）	备注
<b>第一单元：接待人员的职业素养</b>	<b>1 小时</b>	
<b>1、</b> 接待人员对接待和会服工作的认知 <b>2、</b> 接待人员在接待和会服中的情绪管理 <b>3、</b> 接待人员在接待和会服中的交流方式 <b>4、</b> 接待人员的形象礼仪与表情礼仪训练 <b>5、</b> 接待人员电话与微信的沟通礼仪与技巧		执行地点：培训教室
<b>第二单元：高端接待实务篇</b>	<b>1 小时</b>	
<b>1、</b> 接待流程的梳理搭建与要点解析 🌈 小组研讨+成果展示 <b>2、</b> 接待前的具体准备 <b>A、</b> 人员准备 <b>B、</b> 资料及物品准备 <b>C、</b> 设备及设施准备 <b>D、</b> 确定接待时间 <b>E、</b> 确定接待字幕 <b>F、</b> 确定接待级别 <b>G、</b> 准备 VIP 室/休息室/接待室 <b>H、</b> 调试相关设备 <b>I、</b> 检查现场 <b>J、</b> 来宾信息最终确认 <b>K、</b> 准备实施 <b>3、</b> 接待中的流程实施与对应的礼仪训练		执行地点：培训教室 所需物料：接待流程中所需的所有物品（参考如下：纸笔、签到表、宣传品、名片、伴手礼、备用口罩、消毒液、体温监测仪等等）

<p>A、站立迎接</p> <p>B、介绍引导</p> <p>C、引领陪同</p> <p>D、摄影摄像</p> <p>E、会议室引导</p> <p>F、宣传品播放/展示</p> <p>G、VIP 接待室服务</p> <p>H、茶歇补给</p> <p>I、 来宾信息收集</p> <p>J、 送别来宾</p> <p>4、接待后的用餐流程与服务礼仪</p> <p>A、订餐的方式</p> <p>B、确定用餐时间与地点</p> <p>C、选择包厢</p> <p>D、点菜规则与禁忌</p> <p>E、餐厅服务员的服务注意事项沟通</p> <p>F、陪同来宾至餐厅</p> <p>G、引导来宾至包厢</p> <p>H、来宾物品安放</p> <p>I、 引导来宾入席</p> <p>J、 来宾用餐后送别与交通安排</p> <p>K、确认来宾是否安全返回</p> <p>L、 餐后包厢物品检查与结账</p> <p>5、接待后的总结与跟踪回访</p>		
<p>第三单元：会议服务实务篇</p>	<p>1 小时</p>	
<p>1、会议整体流程与服务预案确认</p> <p>🌈 小组任务：会议流程管理范例讨论</p> <p>🌈 小组作业：会议流程梳理与搭建完善</p> <p>2、会议前的会议室布置与相关准备</p> <p>A、人员准备</p>		<p>执行地点：培训教室</p> <p>所需物料：会议服务中所需的所有物品（参考如下：消</p>

<p>B、物料布置与摆放</p> <p>C、设备设施准备与调试</p> <p>D、茶歇补给准备与摆放</p> <p>E、检查现场</p> <p>F、准备接待</p> <p>3、会议中的服务礼仪训练</p> <p>A、入室引导</p> <p>B、座位引导</p> <p>C、茶饮礼仪</p> <p>D、递接礼仪</p> <p>E、打扰礼仪</p> <p>F、出入会议室礼仪</p>		<p>毒液、纸巾、湿纸巾、水壶、水杯、茶杯、咖啡杯、咖啡伴侣、吸管、搅拌棒、一次性纸杯、瓶装水、纸笔、文件夹等等)</p>
<p>第四单元：全流程实景模拟演练</p>	<p>2.5 小时</p>	
<p>参考流程：</p> <p>公司门口-大厅/大堂-电梯厅/楼梯间-电梯内/楼梯通道-走廊/办公区-接待室/会议室-走廊/办公区-电梯厅-电梯内-大厅/大堂-上车-餐厅-包厢</p>		<p>执行地点：以实际实施流程而定</p> <p>(注：餐厅、包厢若不便前往，可在客户指定的地方情景模拟)</p>
<p>第五单元：培训总结+针对性强化辅导+答疑</p>	<p>0.5 小时</p>	<p>执行地点：培训教室</p>

(注：以上参考时长中，含课间休息)