

# 接待与会务礼仪

## 【课程背景】

企业员工的形象礼仪不仅代表自己，更是展现企业形象的一张名片。营销人员不修边幅，接待人员不懂规范，管理人员不善沟通，行为举止有失检点，这一系列问题都是缺乏礼仪常识造成的行为，将会直接影响到企业形象，有时候损失是不可低估的。可是员工应该如何做到知礼 懂礼 行礼，方能提升业绩，降低投诉，提高企业竞争力呢？《接待与会务礼仪》课程从礼仪表现、修养、精神三个层次全方位、多角度对企业员工接待和会务礼仪问题进行深入讲解和实战演练，让学员学会立即就可以运用到工作中，彰显企业形象，提升企业竞争力。

## 【课程受益】

- 掌握接待与会务礼仪的规范
- 打造专业的职业形象
- 提升服务意识和服务质量
- 提升职业化素养

【课程对象】 企业基层员工 中层员工 高层员工

【课程时间】 1天（6小时）

## 【课程纲要】

### 接待与会务礼仪

#### 第一部分：礼仪的内涵

1. 什么是礼仪
2. 为什么要学习礼仪

#### 第二部分：职业形象塑造

1. 形象的重要性
2. 仪容
3. 仪表
  - 1.) 场合着装
  - 2.) 商务女性“形象魅力”—塑造典雅、大方的商务形象
    - 商务套裙—专业性、权威感的象征
    - 商务衬衫—优雅感的魅力体现

商务形象配饰—“恰到好处”的搭配

商务化妆发型—“妆”出品位，“造”出我型

3.) 商务男性“形象魅力”—尊贵、优雅、值得信赖的商务形象

商务西装—尊贵、优雅的开场白

商务衬衫—高贵感的经典体现

商务领带—男人唯一表达自我的工具

商务西装、衬衫、领带的搭配技巧

商务配饰—商务形象的加分器

4. 仪态

1.)目光礼

2.)微笑

3.)标准站姿

4.)标准坐姿

5.)标准行姿

6.)标准蹲姿

**第三部分：迎接礼仪**

1. 走廊上引导礼仪

2. 楼梯上引导礼仪

3. 电梯内引导礼仪

**第四部分：接待礼仪**

1. 签到 引座

2. 接待一般访客

3. 接待多个访客

4. 开门礼仪

5. 关门礼仪

6. 介绍礼仪

7. 握手礼仪

8. 宴会敬酒礼仪

9. 乘车座次礼仪

10. 合影礼仪

11. 就餐座次礼仪

12. 签约礼仪

**第五部分：会务礼仪**

1. 会场的座次安排

2. 会议室的座次安排

3. 沙发室的座次安排

4. 奉茶礼仪

5. 会前准备

6. 会中服务

7. 会议结束

**第六部分：整体情景模拟演练**