

展厅接待礼仪

【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？

《展厅接待礼仪》课程从礼仪表现、修养、精神三个层次全方位、多角度对展厅接待人员从礼仪的基本常识到接待的标准规范化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，建立个人专业形象，提升品牌形象从而提升企业竞争力。

【课程受益】

- ▲ 了解礼仪的基本常识
- ▲ 了解接待礼仪的重要性
- ▲ 掌握展厅接待礼仪的标准化规范
- ▲ 通过建立个人专业形象来提升品牌形象

【课程对象】 展厅接待人员

【课程时间】 2天（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分：礼仪的内涵

1. 什么是礼仪
2. 为什么要学习礼仪
3. 礼仪的核心本质

第二部分：职业形象塑造

1. 第一印象的重要性，魔鬼的“7秒钟效应”
2. 仪容仪表规范—男士
 - 1) 发型
 - 2) 面部
 - 3) 指甲

- 4) 男士着装规范
 - 西装套装的选择
 - 西装衬衫的选择
 - 男士配饰的选择
- 3. 仪容仪表规范—女士
 - 1) 发型
 - 2) 妆容
 - 3) 指甲
 - 4) 女士着装规范
 - 职业套装的选择
 - 饰品的选择
 - 职业着装禁忌
- 4. TPOR 国际着装原则

第三部分：优雅仪态训练

- 1. 目光礼
- 2. 眼神的运用
- 3. 微笑的表情
- 4. 标准站姿训练
- 5. 标准坐姿训练
- 6. 标准行姿训练
- 7. 标准蹲姿训练
- 8. 递接物品礼仪
- 9. 鞠躬礼仪
- 10. 引领手势训练

第四部分：见面礼仪

- 1. 称呼礼仪
- 2. 介绍礼仪
- 3. 距离礼仪
- 4. 握手礼仪
- 5. 名片礼仪
- 6. 交谈礼仪
- 7. 微信礼仪

第五部分：展厅接待礼仪

- 1. 接待前的准备
- 2. 迎接礼仪
- 3. 引领礼仪—走廊、楼梯、电梯
- 4. 敬奉饮品礼仪
- 5. 乘车礼仪
- 6. 电话礼仪
- 7. 送客礼仪

第六部分：办公室礼仪

- 1. 应当注意的办公细节
- 2. 办公秩序
- 3. 在走廊、楼梯、电梯间的礼仪

4. 在洗手间、茶水间、休息室的礼仪
5. 下班的礼仪
6. 与上级相处的礼仪
7. 与同事相处的礼仪
8. 与下级相处的礼仪

第七部分：展厅接待语言规范化

1. 客人来访时使用的语言
2. 询问客人姓名时使用的语言
3. 事由处理使用的语言
4. 引路使用的语言
5. 送茶水使用的语言
6. 送客使用的语言

第八部分：展厅讲解技巧

- 1、积极倾听
测试：《互动练习》
 - 1) 干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等
 - 2) 倾听的 5 个层级：从心不在焉到用同理心听
- 2、同理心
- 3、赞美法
练习：《相互赞美》