

高端政务客户接待礼仪

【课程背景】

现代企业在发展过程中，想要获得更多的政府政策支持，首先要向政府领导展现企业发展的良好态势，增进领导对企业的了解、认可与支持，最终赢得政策倾斜。企业的接待水平不仅反映个人的形象和素质，更是反映出企业的形象、管理水平、服务水准甚至产品质量的重要体现。学习运用高端政务客户接待礼仪，有利于树立良好的企业外部形象，赢在第一印象，在复杂的竞争环境中更好的提高企业影响力，改善人际关系、彰显企业实力。

同时，展示企业良好的品牌形象还可以积累丰富的友好资源，建立良好的合作关系，进而为企业聚集旺盛的人气和强大的吸引力，带来强劲的资金、技术和人才支持，树立良好的宣传口碑、推动招商引资、合作交流的顺利进行。

【课程收益】

1. 从心出发学习礼仪，将信仰植入思想，让企业目标成为全员目标；
2. 掌握高端政务客户接待标准，增添个人气质与形象，为企业品牌增值；
3. 从课程中体验、感知不同的礼仪细节带来的不同感受，懂得用细节赢得客户信任的方法；
4. 通过学习，提升客户满意度、企业美誉度，塑造企业与个人良好公众形象，实现行业领袖的目标。

【授课对象】

企业中高层管理者 大客户经理 公关接待人员 负责接待人员

【授课方法】

融合心理学+经济学+市场行为学+社会学的授课知识脉络

结合视频案例+行业案例+情景式体验互动+实战演练+风趣幽默

落地为实战有效的培训效果

【课程大纲】

**讲：学习从意识出发

一、礼仪对我们的意义

1. 职业生涯中的终身印象管理

2. 职场贵人理论

二、建立礼仪思维

1. 换位思考

2. 真诚重于形式

3. 尊者思维

三、美学、心理学在高端政务客户接待中的应用

四、接待服务与礼仪的关系

视频案例：政务VIP客户接待准备

五、高端政务客户接待礼仪五核心

1. 专业的能力

2. 积极的思维

3. 得体的形象

4. 优雅的仪态

5. 富贵的心灵

本节结束，团队 PK

第二讲：高端商务接待形象礼仪

一、人类思维习惯偏好

1. 快思考与慢思考

2. 人类思维是如何做决策的

启发性思考：如何利用错误归因影响客户的被接待体验？

二、职业形象塑造 4 原则

1. 自信

2. 真诚

3. 亲和

4. 专业

案例分析：可怕的“三秒钟”印象——*因效应 7 年影响力

三、穿出气场----得体着装礼仪

故事案例：雅虎的 CEO 梅耳尔

1. 职业穿衣穿对色

2. 选对款

3. 配饰得体

四、接待中的手势礼仪

1. 手势文化----老祖宗的智慧

2. 接待中的指引手势

3. 递物手势

4. 介绍手势

5. 递笔手势

6. 拒绝做作，助你细节赢心

五、三米之外的“阳光”——微笑的力量

1. 从风水学解读微笑

2. 用传统文化阐述微笑

3. 与物为春的秘密

图片欣赏：不同的表情，带来的视觉冲击

本节结束，团队 PK

第三讲：高端客户接待礼仪

一、接待礼仪

1. 接待规格

场景实战：如何根据客户的规格对等接待？

2. 引领参观时的距离与方向

3. 引领参观时的仪态礼仪

4. 引领参观时的语言礼仪

二、人际交往中的五核心

1. 时间礼仪----时间观念与职业素养

故事案例分享：*富的时间颗粒度

2. 做个受欢迎的人----平常时刻与关键时刻

3. 细微之处见真情

4. 拒绝负能量

5. 内外兼修

三、接机接站礼仪

1. 电话联系----与客户的**次亲密接触

2. 车容车貌管理

头脑风暴：车内可以提供哪些贴心物品？

3. 接机接站礼仪

4. 为客户开关车门礼仪

视频教学：他们的接待服务

5. 行车中的礼仪

6. 车内与客户交谈礼仪

四、问候与称呼礼仪

1. 主动问候与问候方式

2. 高称礼仪

3. 场合中的称呼礼仪

五、握手礼仪

1. 握手时男女有别吗？

2. 多名高端政务客户在场时如何握手？

故事案例分享

3. 与高端政务客户握手时的禁忌

六、名片（微信名片）礼仪——不仅是名片，更深藏感动对方的细节

1. 收藏后忘记名字怎么办？

2. 名片细节如何感动对方？

七、商务场合--介绍礼仪

1. 10秒钟令人印象深刻的自我介绍

互动：个性自我介绍实战

2. 如何为他人做介绍

八、位次礼仪

1. 位次礼仪安排原则

2. 行走时的位次礼仪

3. 商务宴请中的位次礼仪

4. 大型会议位次安排

5. 小型会议位次安排

6. 乘车位次礼仪

7. 合影位次礼仪

场景实战：政务接待中的位次礼仪细节把控

九、礼物礼仪

1. 送礼的时机

2. 礼物选择4特质

3. 送出仪式感

4. 怎样送礼更轻松

5. 不花钱却意义深远的礼物

十、乘坐电梯礼仪

1. 电梯位次礼仪
2. 电梯内身体语言
3. 专梯礼仪
4. 电梯内交流礼仪

十一、茶水礼仪

1. 高端政务客户接待如何准备饮品？
2. 如何为客户奉茶？

十二、接待中的情商礼仪

1. 高情商四法则

互动：情商自测

1. 提高情商训练

头脑风暴：情感账户储蓄法则

本节结束，团队 PK

第四讲：政务宴请礼仪

一、宴请前的三了解

1. 了解宾客风俗习惯

案例：特色菜的惊喜

2. 了解宾客生活忌讳

3. 了解宾客特殊需要

视频案例：VIP 客户的接待体验

二、点菜礼仪

1. 凉菜如何点？

2. 热菜如何点？

3. 点菜技巧五核心

案例：点缀菜如何点？

三、用餐礼仪

1. 入座礼仪

2. 动筷礼仪

3. 传菜礼仪

4. 夹菜礼仪

5. 餐具礼仪

6. 起身礼仪

7. 手机礼仪

8. 交谈礼仪

8-1. 你会聊天吗

8-2. 如何让对方有控场感？

8-3. 一问二答技巧

8-4. 话题扩展

8-5. 给对方留下好印象的方法

8-6. 让交谈深入----找到对方优势话题

文化分享：中餐文化应用在商务宴请中

四、酒水礼仪

1. 中餐宴请酒的搭配

2 . 致辞礼仪

3 . 敬酒礼仪

案例：如何说好敬酒词？

4 . 劝酒、拒酒礼仪

场景实战：南北饮食文化差异与酒文化

5 . 如何选酒、带酒？

五、茶的礼仪

1 . 茶叶的6大分类

2 . 不同茶类的冲泡方法

3 . 按年龄、性别、时间、季节如何选茶

4 . 饮茶中的叩指礼

5 . 饮茶时的失礼行为

六、如何让一场宴请留下深刻好印象----给客人留下深刻印象的故事

1 . 好的故事是开胃菜

2 . 宴席上增加食欲的渲染故事

故事分享：干巴菌的故事

七、餐后礼仪

1 . 结账

2 . 送别

案例：如何真情实意的送客？

3 . 礼物

本节结束，团队 PK

