

《高端商务接待礼仪与会务服务》

【课程背景】

商务交往活动中,接待是给客户留下良好**印象的重要工作。接待是指个人或单位以主人的身份招待客人,以达到某种目的的社会交往方式。无论是单位或个人在接待来访者时,都希望客人能乘兴而来,满意而归,为达到这一目的,在接待过程中要遵守一定的工作原则,即平等、热情、友善、礼貌。那么,怎样才能使客户体会到你的热情好客、礼貌待人的诚意呢?本课程从强调外在形象应用礼仪,全方位地规范言行,做到语言更文明,行为更规范,仪表更得体,形象更良好。只有认真学习接待礼仪,内强素质,外塑形象,才能树立好企业与个人的良好品牌与形象!

【授课时长】

1-2 天, 6-12 课时(可根据客户需要调整时间)

【授课对象】

政务接待人员/公关经理/办公室主任及专业接待人员

【课程收益】

了解现代接待工作服务理念,有效提升接待人员的服务意识和理念;通过礼仪内涵的诠释让学员认识到礼仪在体现个人修养、塑造产品价值、传递企业形象过程中的重要性;让接待人员掌握更多的接待礼仪和技巧,将课程知识固化为职业习惯。

【课程特色】

在培训过程中将引用案例，实战与情景训练为一体，知识性与操作性并重，强化积极主动的“以对方为中心”意识，引导学员发现自身在工作中的诸多盲点，快速激发潜能、提升整体人员素质。

【课程大纲】

**讲：商务接待的意义及接待流程

故事导入：失败的VIP接待（成功的接待是合作的前提）

一、商务接待的意义

二、接待流程

1、接待前准备

1) 了解客户基本情况

2) 确定迎送规格

3) 布置接待环节

4) 接待人员的选择

2、接待中的服务工作

1) 客户迎接和食宿安排

2) 宴请

3) 商务会见和会谈安排

4) 商务参观和考察安排

5) 商务休闲安排

3、接待后期欢送及总结

案例：周总理送客礼仪

- 1) 欢送来访客户
- 2) 扫尾工作
- 3) 总结经验

总结：和谐社会、礼仪先行

第二讲：建立卓越接待形象

一、专业形象赢得尊重和信任

案例：花儿乐队形象的失败（系列成功形象展示）

1、代表组织形象

案例:罗胖形象的改变

2、代表企业文化

案例：简约不简单的“利郎男装”

二、专业接待形象的规范

1、发型礼仪：形象从头开始

2、配饰礼仪：画龙点睛

3、化妆礼仪：相由心生

4、仪容礼仪：细节决定成败

5、着装细节：根据场合来穿戴

1) 正式场合

2) 社交场合

3) 休闲场合

小结：形象走在能力的前面，能力走在财富的前面。

第三讲：接待过程中的仪态礼仪

一、站立行走，优雅举止，传达你的自信

二、坐姿规范：常用坐姿、入座、出座

三、走姿规范：行走要领、行走方位、禁忌

四、蹲姿规范：蹲姿要领、蹲姿禁忌

五、手势规范：引导、指示、介绍、握手

六、微笑点头、鞠躬致意

案例：微笑的魅力

七、乘车礼

八、座次礼

1、餐宴座位

2、会谈座次

案例：失礼的会谈

小结：气质是培养出来的

第四讲：接待中的宴请礼仪

一、中餐礼仪

案例：大佬们如何在饭局中识人

1、主人宴请的七大流程

1) 列出名单

- 2) 确定时间
- 3) 选好场地
- 4) 提前到达
- 5) 定好菜谱
- 6) 安排座次
- 7) 巧妙买单

案例：失败的宴请

2、如何成为受欢迎的客人

- 1) 配合主人
- 2) 举止得体
- 3) 敬酒适度
- 4) 男士不吸烟
- 5) 女士不补妆
- 6) 不当众剔牙
- 7) 吃东西不出声
- 8) 手机调静音

二、西餐礼仪简介

l 西餐着装要求

l 西餐摆台及餐具介绍

l 西餐席位的排列

l 西餐宴会的程序

l 西餐上菜顺序

I 西餐宴会的禁忌

I 西餐餐巾的用法

I 西餐礼仪细节

三、吃自助餐有哪些讲究

1、有序排队

2、取菜品分门别类

3、不重复使用盛过的餐具

4、不翻搅食物

5、取食勿聊天

6、餐具用完放桌上

7、不预留水果甜点

8、不浪费食物

小结：饭品即人品

第五讲：会务服务礼仪

一、会议准备工作的四个原则

1、准备充分

2、组织严密

3、服务周到

4、确保安全

二、会前准备工作

1、会场的布置要求及现场物品摆放

2、会前准备工作 16 项重点

3、会议座次安排

三、会中服务工作（会中服务工作 8 项重点）

1、提前接待工作

2、提前检查工作

3、引导入座工作

4、上茶工作

5、续茶工作（时间点、续水量、流程、顺序、动作规范、礼貌理解）

6、会中休息添加甜点、果品工作

四、会议结束工作（会议结束工作 6 项工作重点）

1、拉门、送客

2、检查整理会场

3、留存会议档案

五、服务三到：眼到、口到、意到

第六讲：思维导图重建所讲知识重点思维记忆