

《会务接待礼仪》

【课程背景】

根据《美国营销策略谋划》的研究结果：91%的顾客会避开服务质量低的公司，其中80%的顾客会另外再找其他方面差不多但服务更好的公司，20%的人宁愿为此多花钱。毫无疑问，这是一个“服务至上”的年代，我们不但要为客户提供让其满意的产品，我们更需要提供能够让客户心满意足的服务。礼仪化的服务则是客户和企业一直追求的具有高品质的服务，客户希望享受到有尊严的服务、有关怀的服务、简单的程序化服务已经不能满足客户的心理需求，很多时候，我们需要的是有尊严的礼仪化服务。服务其实不需要过分的包装，只要每一样已有的服务能够始终保持良好的水准和品质，就已经足够完美了，但这需要有一个态度做基础，而“礼由心生”这一经典的礼仪观点，完全可以为良好的服务奠定一块牢固的基石。

【培训对象】

公司会务接待、负责文化交流与合作洽谈、接待、服务的相关人员

【培训目标】

1. 帮助企业培养接待人员，提高企业接待能力，为企业在商务、服务活动中提高影响力和知名度。
2. 掌握各类会务活动和职场生活的必备礼节，增强自信，从容应对各种社交场合，推动事业成功；

3. 提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人的发展和企业的发展奠定良好的人际关系基础。

【培训方式】

专业知识讲解 + 案例分析 + 分组讨论 + 实操模拟演练 + 互动游戏

【课程大纲】

模块一：

如何才能透过有效的培训，让员工的成长进步速度跟上企业的发展速度？

一、为什么要树立职业素养？

- 1、职业保障
- 2、树立自己的职业品牌

二、职业素养三维度

- 1、观念明确
- 2、职场情商
- 3、行为习惯

三、职业发展必备基石

- 1、职业化观念和态度
- 2、职场情商
- 3、职业化行为
- 4、职场效能

四、为什么要学商务礼仪

五、有效的商务礼仪为您筑巢引凤

1、 商务礼仪的应用场合和分类

2、 商务场合在事业上对你的帮助

3、 商务礼仪“攻心计”

六、 服务意识提升——客户的满意是我们的追求

1、 服务的理念

2、 服务的目标

3、 缺乏服务意识的十大表现

4、 被动服务转化为主动服务行动

5、 服务在企业全员管理中的应用

七、 员工必备职业素养，尽显您的职业风范

1、 用心服务——假如我是客户

2、 主动服务——要做的正是对方所想

3、 变通服务——工作标准是规范，客户满意是目标

4、 爱心服务——服务不仅仅是赚一份工资

模块二

形象致胜——怎样的 TST 形象*能代表公司、企业？

一、 定位你的职业形象：形象是助推您事业的快速发展的敲门砖

二、 商务仪容礼仪

1、 形象的基本要求及服饰、发型的完美搭配

2、 完美仪容的构成

3、 女性淡妆的要求

4、男士修面要求

三、职工着装礼仪

1、着装的 TPO 法则

2、男士着装的选择与搭配——衬衫、领带、鞋袜、公文包的选择

3、三一定律：腰带、皮鞋、公文包

4、休闲服饰的选择与搭配

5、女士套裙的选择与搭配

6、“脚部时装”和“腿部时装”——鞋袜的搭配常识

7、各类职业形象着装方式（日常上班、开会、谈判、拜访等着装）

四、仪容礼仪之化妆实操

1、认识化妆工具及化妆用品；

2、认识各种脸型

3、观察三庭五眼，不同脸型粉底、腮红、眼影、眉、睫毛、口红的使用技巧

4、化妆步骤与流程

参与会务接待人员仪容仪表礼仪

1、统一会议着装

2、鞋袜及领带的搭配

3、男士修面、女士妆容

模块三、

如何建立以客户为中心的接待模式？

一、接待礼仪工作的两重性

- 1、接待工作的双重性
 - 2、来宾对接待的期望
 - 3、满足客户情感服务的4种方法
- 二、行政接待礼仪——如何设计专业的接待流程完美接待
- (一) 前台接待礼仪流程
 - 1、接待前的准备：迎三送七
 - 2、开口三法则：
 - 3、接待讲究“三到”、“三声”、“三美”服务
 - 4、基本问候方式
 - (二) 介绍指引手势礼仪
 - (三) 引领礼仪
 - 1、常规引领
 - 2、进出房门
 - 3、上下楼梯
 - 4、相遇礼仪
 - (四) 名片的使用礼仪
 - (五) 奉茶、斟水礼仪细节
 - (六) 交谈礼仪
 - 1、五不谈六不问
 - 2、规范用语的使用
 - 3、避免不经意的语言伤害
 - (七) 尊卑有序——位次礼仪

- 1、 乘车
- 2、 进出乘电梯
- 3、 行进位次（陪同引导、上下楼梯、出入房间）
- 4、 座次礼仪（会议、会见、合影、谈判）

（八）送客礼仪

（九）电话客服礼仪

- 1、 接听电话基本用语
- 2、 程序要求和语气要求
- 3、 了解来话需求，合理应答
- 4、 持机稍候和转达电话要求

板块四、

怎样的会务接待形式更能让客户感到倍受尊重？

一、接待原则

- 1、 热情友好，细致周到
- 2、 一视同仁，平等对待
- 3、 勤俭节约,倡导新风
- 4、 加强防范,确保安全

二、会务三级接待标准

三、提升接待服务人员“会务接待”魅力——善始又善终的待客之道

1、 会务介绍礼仪——记忆从介绍的那一刻开始

A、 自我介绍的三要素

B、为他人做介绍的技巧

C、集体介绍的关键点

2、会务引导礼仪——永远存在于*恰当的位置

A、上下楼梯的引导方式

B、行进中的顺序礼仪

C、搭乘电梯的礼仪

3、会务迎接礼仪——掌握火候*关键

A、迎接的身份对等原则

B、主客数量相当原则

C、主随客便原则

D、迎接的“先来”原则

4、会务送别礼仪——送佛还需送致西天

A、送别客户的规格

B、送别客户的方式

C、送别的“后走”原则

5、会务接待的座次礼仪——让合适的人坐在合适的位置

A、相对式房间的待客座次

B、并列式房间的待客座次

C、谈判横桌式座次

D、谈判竖桌式座次

E、商务签约座次

F、大型会议座次

- G、乘坐公务汽车的座次
- 6、电话中的礼仪
 - A、拨打电话五原则
 - B、掌握正确的拨打电话时间
 - C、灵活处理不同的情况
 - D、挂断电话礼仪
 - E、学会赞美
 - F、公共场合音量控制
- 7、邮件礼仪
 - A、及时性原则
 - B、恰当的称呼
 - C、结构性思维
 - D、漂亮的结尾

板块五、

会议礼仪——使活动规范化

(一) 会议前的筹备工作

- 1、确定会议的时间、地点、出席会议者、会议议题、接送工作
- 2、根据会议规模，确定接待规格
- 3、发放会议通知和会议议程
- 4、选择会场 大小要适中 地点要合理 要有停车场
- 5、会场的布置

1) 四周的装饰

- ① 卫生清洁工作
- ② 横幅、庆祝标语的悬挂
- ③ 盆景花卉的摆放
- ④ 旗帜的悬挂
- ⑤ 茶杯、饮品的摆放

2) 座次的安排

- ① 会议桌的摆放类别方桌会议、圆桌会议；
- ② 礼宾次序

6、准备会议会议相关物品

1) 会议资料

2) 会议中使用的设备

3) 会议演讲稿

4) 其他用品

(二) 会议前的接待礼仪

1、会前检查 专人到会议室检查会议室条幅、灯光、音响、茶饮等

2、提前进入接待岗位 一般的接待工作分以下几个工作岗位：

1) 接待

2) 签到

3) 引坐

(三) 会议中的服务礼仪

1、会议进行中的服务要做到稳重、大方、敏捷、及时。

2、服务人员倒茶礼仪

3、其他服务会议按拟定的程序进行，应紧凑，不要出现冷场局面

4、会议接待服务具体要求

诚恳热情、讲究礼仪、细致周到、按章办事、确保安全、会议保密

5、会场服务人员行为基本要求：

1) 服从上级领导

2) 尊重同事

3) 协调友邻

4) 领导到前台签到等，服务员要起立，热情接待

5) 会议接待服务的顺序原则上按照先主宾，后随员，先女宾，后男宾的顺序，

帮忙把行李送到签到前台或前台，协助办理签到手续

6) 日常工作中要保持环境安静

7) 会场工作人员服饰礼仪

(四) 会议后的服务礼仪

1、会议后服务

2、常见会议的礼仪须知

3、会议服务规范与禁忌

模块六、

沟通有礼—规范专业沟通技巧

一、提问技巧训练

1、开放式提问训练；

2、 封闭提问训练；

二、 沟通禁忌、 负面体验

1、 蔑视语

2、 反问语

3、 否定语

4、 烦躁语

三、 亲切问候、 匹配和谐氛围

1、 心理匹配： 克服偏见、 避免辩解

2、 声音匹配听： 语调、 语气、 强度和停顿

四、 倾听的技巧

1、 倾听 4 级： 假装、 有选择听、 点头示意倾听、 设身处地听

2、 倾听注意： 不带偏见、 非必要不打断、 不匆忙下结论

五、 提问的技巧

案例导入： 针对客户表达的含糊不清， 如何提问？ 针对客户的不确定推测， 如何引导？

1、 开放式提问： 5W2H 细节确认

2、 封闭式提问： 确定沟通方向

3、 试探提问： 换种思维启发思考

六、 有礼有节应答

1、 客户打通电话没说话客户语速太快听不清

2、 客户电话背景音嘈杂

3、 客户询问服务工号

- 4、客户提出表扬
- 5、客户反映态度不好
- 6、客户提出无聊问题
- 7、客户询问什么时候回复
- 8、客户无理取闹
- 9、客户不听劝告

七、引导的技巧

- 1、要点法
- 2、倒退法
- 3、两面法

案例讨论：针对客户的疑问，如何提出有效的解决方案让客户接受？

模块七

会后服务礼仪

- 1、会议结束后，全部接待人员应分工明确地做好善后处理工作。
- 2、组织活动会议结束后，有时还会安排一些活动
- 3、送别根据情况安排好与会者的交通工作，使其愉快
- 4、清理会议文件：
 - ① 根据保密原则，回收有关文件资料。
 - ② 整理会议纪要。
 - ③ 新闻报道。
 - ④ 主卷归档。
- 5、会议总结