

《企业行政人员服务接待礼仪规范手册》

——完善个人能力，提升企业形象

【课程收益】

- ◆ 从商务、服务礼仪、仪容仪表等角度、不同层面、不同内容进行综合训练；
- ◆ 帮助学员熟悉企业接待流程，规范接待服务细节，提升个人服务接待能力；
- ◆ 掌握常用的服务接待中见面介绍礼仪、接待陪同礼仪、餐饮服务礼仪等规范操作；
- ◆ 通过培训让学员知礼用礼，熟悉职场规则，完善个人能力、提升企业形象。

【课程对象】 适用于企业全体员工。

【课程背景】

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。—— 荀子

做人没有礼貌，是不能在社会立足的；做事没有礼貌，是不能做成功的；国家没有礼貌，是不能达到社会安宁的。

第一，内强素质：礼仪是一个人是否有修养的表现，面对岗位竞争的压力，个人的素质是制胜法宝；

第二，外塑形象：礼仪是一个企业公众形象的体现，面对市场竞争的压力，企业的形象是制胜利器；

第三，民族精神：礼仪是一个国家文明程度的展现，面对世界贸易的压力，国家的形象是坚强后盾；

【课程目标】

通过礼仪内容讲解，现场演练、学员互动、案例分析等方式使学员充分认识到服务接待礼仪在工作中的规范操作，以及礼仪对于个人魅力展现和企业形象塑造的重要性。形象是企业最宝贵的无形资产，更好的客户体验、更深刻的大众印象，更理想的口碑。

【课程设计】

- 1、 本课程 6 个小时。
- 2、 落地操：作方案，简便实用性强，贴合学员的岗位特点和工作特性，学员很有共鸣；
- 3、 实效性：根据学员工作中的真实问题，现场重视实操、定位教练而非演讲家；

- 4、 趣味性：寓教于乐，气氛活跃，重视体验和参与、情景演练、角色模拟等方法；
- 5、 逻辑性：拥有扎实的理论基础，深入浅出地导引学员开阔思路，并提升能力。

【课程大纲】

【引言】

- 1、 学习礼仪的意义和价值
- 2、 现代人学习礼仪的意义是什么
- 3、 企业服务接待礼仪核心和原则

模块一：企业商务接待礼仪规范与操作细节

1、 商务接待仪容仪表礼仪

- A、 职场仪容仪表要求
- B、 服务接待表情要求
- C、 服务接待态度要求

2、 商务接待行为举止礼仪

- A、 服务站姿
- B、 服务走姿
- C、 服务坐姿
- D、 服务蹲姿
- E、 服务手势
- F、 鞠躬礼仪

3、 商务接待语言礼仪规范

- A、 问候语
- B、 礼貌语
- C、 赞美语

4、 引领引导礼仪

- A、 陪同引导礼仪
- B、 电梯引导礼仪
- C、 楼梯引导礼仪
- D、 出入房门礼仪

5、 位次安排礼仪

- A、 行进位次
- B、 会客位次
- C、 会议位次
- D、 签约位次

E、乘车位次

模块二：会议服务接待礼仪规范

1、 会前准备

A、了解会议要求

B、布置会场

C、开水准备

D、 灯光准备

E、音响调试

F、电脑连接

G、资料拷贝

H、室温准备

I、签到准备

J、站位准备

2、 会中服务

A、引领服务

B、会场秩序

C、斟茶服务

D、 其它特殊服务

E、会中休息服务

3、 会议结束

A、退场服务

B、整理物品

C、清洁卫生

D、 移交会场

模块三：宴会服务礼仪规范

1、宴会接待准备要求

A、宾客名单

B、宴请时间

C、宴会菜谱

D、 用餐位次

E、餐前准备

F、接待流程

2、语言服务规范

- A、艺术表达
- B、风趣文雅
- C、大方得体
- D、和蔼恭敬

【注】：以上课程内容可根据实际情况进行调整。