

《行政接待礼仪》

课程时间：2天

课程人数：30-50人为佳

培训形式：理论50%、实战演练20%、案例讨论、游戏20%、经验分享、答疑10%

课程内容：

前言：行政管理案例解析——找差距

一、行政人员角色认知

- 1、行政人员的角色扮演 – 管家、助手、人际
- 2、王牌行政长官操作守则
- 3、没有满意的员工就没有满意的顾客！
- 4、如何对待行政工作
- 5、行政管理者必备九条章程

二、行政管理者职业形象

- 1、商务人员印象管理
- 2、商务着装四原则
- 3、男性行政人员形象
- 4、女性行政人员形象
- 5、行政人员行为举止规范

三、行政管理者公务接待（互动演练）

- 1、公务迎接、会见、送别
- 2、引领陪同规范
- 3、转介绍规范
- 4、公务乘车规范
- 5、公务接待的座次礼仪
- 6、商务谈判座次礼仪

四、行政管理者卓越沟通

- 1、沟通的定义
- 2、“中国式”沟通特点
- 3、高效沟通的三个技巧
 - A、易地而处的“聆听”
 - B、恰当提“问”
 - C、有效的“反馈”
- 4、高情商的察言观色能力
- 5、投其所好式沟通技巧

五、行政管理者时间管理

- 1、你的时间够用吗？
- 2、时间浪费的五大因素
- 3、高效时间运用的技巧
 - A、拥有正确目标
 - B、优先级管理
 - C、消除拖延
 - D、作突发干扰的时间主人