



【课程背景】

如今，随着全球经济一体化和市场经济的深入发展，各种会议活动日趋繁多，会务服务的重要性不仅体现在职场中，更是对外交往中赢得尊重和建立信任的重要场合。

一个具有良好信誉和形象的单位很容易获得社会各方面的信任和支持，建立良好的口碑。

那么，我们如何在会务接待中体现专业度与信赖度呢？本课程将为各政府门、企事业单位排忧解难。

成就大事的小事

-----高端会务接待礼仪培训大纲

【培训对象】

- 各企事业单位工作人员
- 各企事业单位新晋员工
- 所有职场商务人士

成就大事的小事

-----高端会务接待礼仪培训大纲

【课程特色】

内外兼修，与会务接待工作现状紧密结合。

采用场景化的教学方法，理论与实践相结合，简单、易学、实用、落地。

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

【课程目标】

1. 通过培训使学员掌握特定会务接待时的形象规范；
2. 通过培训使学员快速掌握会务接待相关物品摆放与服务动作规范；
3. 通过培训使学员掌握会务中餐饮服务的位次座次礼仪；
4. 通过培训使学员掌握茶歇服务、中餐酒水服务等基本技能，

从而提升单位的整体接待能力。

【培训时间】1天，6小时

【培训工具】多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒、实操练习涉

及到的物品，学员以6人左右为一小组进行分配。

【培训方式】 生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【培训要求】 学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

导入课程：一次失败的会议接待



第一讲：建立会务接待的黄金印象

一、会务接待仪容规范

1、会务接待人员人员整体精神面貌要求

正、和、定、容

2、会务接待人员面部要求

3、会务接待人员发型要求

女士发型规范

男士发型规范

4、会务接待人员手部及其他要求

课堂案例分析：尼克松与肯尼迪的竞选

课堂小互动：找错误

二、会务接待仪表规范

1、着装的 TPOR 原则在会务工作中的运用

2、庄重严谨男士会务着装规范

3、大方简约女士会务着装规范

4、会务场合男女制服穿着必知

5、锦上添花首饰、配饰使用规范

课堂情景实操：改变形象从现在开始

第二讲、修炼张弛有度的专业举止



一、行为“三到位”

1、会务礼仪表情到位

正确运用微笑的 531 法则

大气从容的目光语运用

2、会务礼仪动作到位

大方得体基础仪态

建立信任的迎客致意礼

专业规范引领与陪同

表达尊敬递接与指示

3、会务礼仪语言到位

会务接待中的“五声”服务

会务接待中的“零打扰”沟通

恰到好处的专属称呼与询问礼仪

课堂情景实操：微笑操练习

引领的不同方位运用

手势操练习

课堂小互动：改变我们的语言习惯

视频案例展示：不同见面致意礼的运用

第三讲、会务接待场景再现

一、会务接待中的物品摆放

- 1、会务桌椅摆放要求
- 2、会务桌面物品摆放要求
- 3、茶歇物品摆放要求
- 4、会务接待中的座次礼仪

头脑风暴：找对您的位置

现场画图展示

二、会务接待中的茶水礼仪



会议用杯四件套
杯子摆放要合理
茶水斟倒有讲究
待客周到显水准

- 1、会前环境及物品准备
- 2、会中续水服务与动作规范

3、会后环境整理

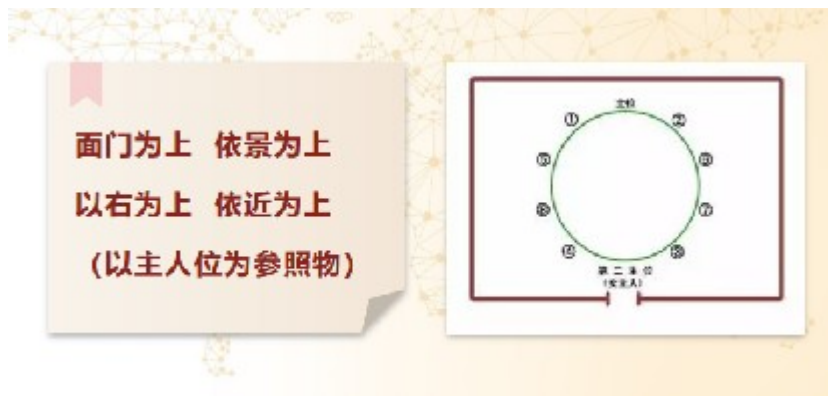
4、茶歇服务

案例分享：鸟巢“VIP”接待，一道风景线

视频案例分析：找出不为人知的服务小细节

课堂情景实操：茶水斟倒动作演练

第四讲、餐饮服务场景再现



一、中餐座次礼仪

- 1、以右为尊与以左为尊
- 2、不同情况下的座次排列

二、斟酒礼仪

- 1、白酒斟倒方法
- 2、红酒斟倒方法

3、敬酒礼仪

头脑风暴：找对您的位置，现场画图展示

课堂情景实操：酒水斟倒动作演练

第五讲：通关考核情景剧展示

每小组结合给定场景进行会务接待全流程情景模拟，教师点评。

本篇培训方式：通过讲师讲授、案例分享、头脑风暴、实操练习、情景模拟、讲师点评等多种教学形式保证授课效果，转身即可落地。