

商务招待礼仪和工作安排

1. 课程目标：

课程结束后，学员将能够：

- ✓ 了解国际商务礼仪的基本目的
- ✓ 了解国际商务礼仪的基本内容
- ✓ 商务工作需要的礼仪中外在需要
- ✓ 商务工作中的着装礼仪
- ✓ 商务工作中的会面礼仪
- ✓ 商务工作中的沟通礼仪
- ✓ 商务招待工作的主要内容
- ✓ 商务招待工作的主要安排和组织
- ✓ 商务招待工作中的交通安排
- ✓ 商务招待工作中的住宿安排
- ✓ 商务招待工作中的会议安排
- ✓ 商务招待工作中的饮食安排
- ✓ 商务招待工作中的参观及访问安排
- ✓ 商务招待工作中的其他问题

2. 课程大纲：

第一章：商务招待工作的核心内涵

- 基本作用
- 主要目的
- 包括的主要内容
- 管理需求
- 人员要求

第二章：商务招待工作的基本安排

- 安排计划和流程
 - 安排计划的基本方法和手段
 - 主要考虑的内容
 - 客户需求分析

- 团队组建和分工
 - 团队人员的基本要求
 - 分工要求
- 工作或接待计划安排
 - 时间安排方法
 - 工作计划的安排注意事项
- 商务招待的预算安排
 - 宴请等级和分类
 - 具体食品安排和布置
 - 饮食风险问题处理
- 商务招待的人员等级划分
 - 政治级
 - 商务级

第三章：商务招待工作实施和风险控制

- 初次见面打招呼的基本要求
- 基本工作计划实施
 - 商务招待目的性分析
 - 具体协调管理与安排
 - 过程中的弹性时间设置
- 会议安排
 - 大型会议位次安排
 - 大型会议的具体安排
 - 会议的组织 and 变通
 - 务虚工作会议的沟通
 - 务实工作会议的沟通

第四章：商务接待工作业务管理

- 交通安排
 - 交通工具选择
 - 出行路线选择
 - 安排风险问题
- 住宿安排

- 住宿等级和房间确定
- 住宿房型选择
- 住宿顺序安排与协调
- 过程中的风险控制
- 饮食招待宴请安排
 - 主餐安排确定
 - 冷餐安排确定
 - 早餐会布置协调
- 商务接待的其他安排（人员、时间、成本）
 - 过程中人员问题
 - 时间问题
 - 成本超支问题

第五章：商务接待工作后勤管理

- 一般后勤工作布置
- 一般后勤工作计划
- 后勤工作过程中的风险问题
- 后勤人员选择与分工

第六章：商务接待工作总结管理

- 总结会召开
- 总结会的后续问题

第七章：案例介绍

- 国内高访团出访工作计划和执行

第八章：课堂答疑

- 学员提问与沟通
- 解释与交流
- 总结结束