

《商务接待礼仪》

【课程背景】

在商务活动中，无论客户通过电话或拜访，接待人员可谓是企事业单位的第一张名片。接待人员的言行举止和工作表现，直接关系或影响着企事业单位的整体形象乃至全面工作。大多数公司的接待人员接触的信息量大，承担着对信息的接收、归纳以及处理，使其在企事业单位日常工作运行中居于相当重要的地位。

本课程针对企事业单位的接待人员，为企事业单位接待人员量身定制整体解决方案。让学员了解接待礼仪的重要作用，使其在不同场合灵活运用礼仪知识辅助其工作顺利开展，从而达到内在素养的修炼及外在形象的提升，全面提升业务能力及工作效率。

【课程收益】

- ★全面掌握接待活动中所应具备的接待礼仪规范，塑造最佳接待形象，显著提升企事业单位公众形象；
- ★从容应对接待场合，提升接待能力；
- ★熟悉会议礼仪，增强业务自信；
- ★掌握接待中的沟通礼仪及技巧，使沟通更顺畅，工作更高效；

【课程时间】3小时

【课程对象】企业员工

【培训讲师】路瞳

【课程特色】

将接待礼仪与会议礼仪塑造相结合，实用性强。可采用中文、英文、日文三语进行互动和讲授。通过讲师演绎、自我测试、案例分析、视频观摩、互动练习、情景模拟、实操演练、小组讨论等教学方法，突出学员自我练习及亲身体验的重要性。

【课程大纲】

导入：

1.接待礼仪概述

(1) 接待礼仪的涵义

(2) 接待礼仪的重要作用

案例赏析

第一节 接待方案的制定

1. 熟知详情

2. 确定“时空”

3. 关注细节

案例赏析

4. 熟知程序

5. 接待通知

实操、案例赏析

第贰节 接待邀请礼仪

第参节 接待迎接礼仪

1. 接待地点选择
2. 国内接待趋势
3. 接待接站牌的量化标准
4. 接待迎接禁忌
5. 接待中的表情管理及商务三度微笑运用
6. 接待中的目光角度及礼仪三角区

第四节 接待规格礼仪

1. 高规格接待
2. 对等规格接待
3. 低规格接待

互动、案例赏析

第伍节 接待中的待客礼仪

1. 接待中的称呼礼仪
2. 接待中的介绍礼仪
3. 接待中的名片礼仪
4. 接待中的握手礼仪
5. 接待中的引导礼仪
6. 接待中的入座礼仪
7. 接待中的奉茶礼仪

演练

第六节 接待中的会议礼仪

1. 会议筹备工作
2. 会议位次礼仪
 - (1) 会议位次四大原则
 - (2) 以左为尊的场合——中国传统
 - a) 民间待客
 - b) 官方内部会议排序讨论
 - (3) 以右为尊的场合——国外接轨
 - a) 餐桌场合
 - b) 公共场合
 - c) 国际场合
 - d) 商务场合
 - e) 外交场合讨论
 - (4) 会议座次排序原则
3. 会见与会谈
 - (1) 会见与会谈的区别
 - (2) 分列式座次与相对式座次
4. 接待中的沟通礼仪
 - (1) 沟通中的倾听礼仪
 - (2) “同频沟通”原理

(3) 文明用语的语音语调

案例赏析

第七节 接待乘车礼仪

1. 双排五座轿车
2. 商务车
3. 大巴车
4. 其他车型

第八节 接待送客礼仪

1. 接待中的“末轮效应”
2. 接待送客禁忌

第九节 接待中的宴请礼仪

1. 宴请注意事项
2. 宴请禁忌

第十节 接待中的馈赠礼仪

案例赏析及讨论

1. 馈赠礼仪注意事项
2. 馈赠禁忌

第十一节 接待手势礼仪标准

1. 接待中的姿态禁忌
2. 接待中的仪态标准
1. 接待形象礼仪
3. 接待中的男士仪容礼仪
4. 接待中的女士仪容礼仪
5. TPO 原则
6. 接待中的男士正装着装规范
7. 接待中的女士正装着装规范