

《前台接待人员礼仪培训》完整版

课程背景：

商务活动中，无论客户通过电话或拜访，通常前台员工是第一个接待人员，可谓公司的第一张名片。前台员工的言行举止和工作表现，直接关系或影响着公司的整体形象，乃至运营质量。大多数公司的前台员工接触信息量很大，承担着对信息的接收、归纳分解以及处理，使其在公司运行链中同样居于重要地位。

课程目的：

1. 使学员掌握并熟悉前台接待礼仪；
2. 学习常用礼仪用语，提高学员的沟通能力；
3. 熟悉商务礼仪，并将其与前台接待礼仪相结合，提高办事效率；
4. 塑造成熟的职业形象，提高学员的职业素养，提高其工作积极性。

课程时间：1天（6小时）

课程对象：前台接待人员

培训讲师：路瞳

课程特色：

将前台礼仪与商务礼仪相结合，简单、易学、实用。采用中文、日文双语进行互动练习。通过讲师演绎、自我测试、案例分析、视频观摩、互动练习、模拟游戏、小组讨论等教学方法，突出自我练习及亲身体验的重要性。

课程大纲：

第一讲 礼仪概述（15分钟）

目的：使学员深刻认识到学习“礼仪”是很必要的。

概要：

第一节 礼仪的历史发展

第二节 礼仪的内容

“礼”——礼貌、礼节；“仪”——仪表、仪态、仪式。

礼仪——人们在交往中，在仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面约定俗成的、共同遵守的规范和程序。

第三节 礼仪的作用

1. 树立和塑造良好的个人形象。
2. 化解矛盾，调适人际关系。
3. 增强自信心，提高个人修养、培养良好气质。
4. 广结人缘，广交朋友。做一个受欢迎的人。

5.营造企业的和谐气氛，构建和谐社会。

主要培训方式：教师讲解为主，配合练习、互动。

第二讲 前台工作的作用及前台接待人员应具备的职业素养（30分钟）

目的：使学员认识到前台工作对企业及自身的影响，提高其服务意识。

概要：

第一节 前台工作对企业的作用

1. 企业对外形象的建立者；
2. 企业与客户之间的纽带；
3. 企业内部工作的重要枢纽。

第二节 前台工作对自身的意义

1. 对个人能力及素质的提高；
2. 为将来的职业发展做好准备。

第三节 优秀前台员工的素质要求

1. 详细掌握本质工作及组织内部情况；
2. 具备良好的心态与工作意识；
3. 具有较高的职业道德修养；
4. 具备灵活应对处理突发事件的能力。

主要培训方式：案例讨论——她为什么受欢迎而他为什么不受欢迎？

第三讲 前台接待人员职业形象的塑造（45分钟）

目的：塑造良好的前台职业形象，避免不适合的妆容及着装影响企业形象

概要：

第一节 仪容

1. 头部修饰
2. 脸部修饰：女士要化淡妆，职业妆的化妆步骤
3. 指甲及首饰修饰
5. 香水的运用

第二节 仪表

1. 服饰的色彩与搭配
2. 服饰穿着的礼仪要求
3. TPO 原则

主要培训方式：互动——选择适合自己的色彩、着装风格；

讨论——通过视频，讨论她的着装有哪些问题？

第四讲 前台接待人员良好的仪态礼仪（65分钟）

目的：塑造前台员工良好的仪态礼仪，提升公司形象

概要：

第一节 仪态

1. 站姿
2. 坐姿
3. 走姿
4. 蹲姿
5. 手势：

- 递送物品时手势
- 接收物品时手势
- 引领客人的手势
- 示意客人坐的手势

6. 握手与鞠躬

第二节 表情语

1. 微笑

2. 目光

主要培训方式：

能力训练——

项目一：微笑、目光训练；项目二：站姿训练；

项目三：走姿训练；项目四：坐姿训练

项目五：蹲姿训练；项目六：手势礼仪训练

项目七：鞠躬礼；项目八：综合训练

第五讲 前台接待服务人员的语言艺术（40分钟）

目的：让前台员工能更加贴切地用语言表达，避免误会，提高效率。

概要：

第一节 敬语的使用

第二节 文明语及接待服务中的基本用语：

1. 文明语的使用：

2. 接待服务中的基本用语：如何在迎宾、送客等场合确切地使用接待用语等。

主要培训方式：场景对话。

第六讲 前台接待服务人员接待礼仪（40分钟）

目的：使前台员工提高服务标准，树立公司良好形象。

概要：

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

第一节 接待邀请礼仪

第二节 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

第三节 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

第五节 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
8. 接待中的乘车礼仪

主要培训方式：现场练习、点评、模拟游戏

第七讲 前台接待服务人员会务礼仪（40分钟）

第一节 会议筹备工作

1. 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
2. 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
3. 会议服务
 - (1) 会议摆台
 - (2) 会议奉茶
 - (3) 会议收尾

第八讲 前台接待服务人员的电话礼仪（40分钟）

目的：使前台员工能更有效率地接听电话。

第一节 接听电话

1. 声音标准与礼貌用语

2. 重要的第一声
3. 端正的姿态与清晰明朗的声音
4. 迅速准确的接听
5. 认真清楚的记录 (5W1H)
6. 挂电话前的礼貌

第二节 拨打电话

1. 礼貌用语
2. 拨打电话的时机
3. 注意事项

主要培训方式：听录音进行案例分析；实际场景模拟训练

第九讲 前台接待人员沟通礼仪及职业心态 (45分钟)

目的：提高前台员工的沟通技巧；心态调整好，结果自然好。

概要：

第一节 沟通六件宝及高效沟通的四要诀

第二节 树立阳光心态：感恩公司、自动自发、热爱工作、提高执行力

主要培训方式：讲解、自我测评、交流