

《王牌接待礼仪》培训方案

【课程背景】

随着社会的快速发展，职场人士的接待礼仪在工作、生活和人际交往中显示出越来越重要的作用。当今社会，不懂礼节，小可损一单生意，大可致杀身之祸！学好接待礼仪可以增强企业的可信度，提高办公效率，赢得客户赞誉，进而增加企业的效益。

【课程时长】

1——2天

【课程风格】

讲授+案例+视听+实操+研讨+游戏+分享+问答+工具+PK等

【课程收益】

- 塑造良好的职业形象与个人魅力；
- 学会商务通用礼仪，如形象礼仪交谈礼仪、通讯工具使用礼仪等
- 提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围；
- 快速提升企业可信度，吸引客户，增加企业效益。

【课程内容】

第一章：接待礼仪概论

- 一、礼仪的起源及涵义
- 二、礼仪的真谛

三、学习接待礼仪的意义

四、接待礼仪中大部分人在犯的错

➤ 揭秘让人目瞪口呆的礼仪真相

第二章：接待中的仪容仪表仪态

壹、仪容仪表仪态之女士篇

1、服饰

2、表情

3、站、坐、蹲、行、出入座位、出入门、忌讳动作等

贰、仪容仪表仪态之男士篇

1、服饰

2、表情

3、站、坐、蹲、行、出入座位、出入门、忌讳动作等

➤ 分享成交着装颜色

➤ 如何通过一个动作影响他人

第三章：接待中的顺次

一、常见动态情境下的顺次

1、行走

2、上下楼梯

3、乘坐电梯

4、乘坐交通工具

- 5、出入房间
- 6、上下车
- 7、帮助他人穿脱外衣

二、常见静态情境下的顺次

- 1、会见
- 2、会议
- 3、谈判
- 4、乘车
- 5、合影

第四章：对来访者的接待

壹、与来访者确认时间

- 1、电话礼仪
- 2、短信微信礼仪

贰、迎接

- 1、确定接待规格级别
- 2、迎接前的各项准备
 - (1) 物资准备
 - (2) 精神准备
 - (3) 人员准备
- 3、见面礼
 - (1) 确定见面迎接的地点
 - (2) 见面礼：起立、鞠躬、握手、拥抱等

三、问候

1、如何称呼

2、如何寒暄

四、名片礼仪与自我介绍

五、如何介绍他人

六、具体事项安排

1) 参观

2) 咨询

3) 参会

4) 等候

5) 其它

七、茶点礼仪

八、沟通礼仪

1、影响沟通的要素

2、沟通中的读、听、写、说

3、开场沟通、中场沟通、收场沟通

4、镜面沟通法

5、如何针对不同的人沟通

6、沟通中最易犯的错误

九、礼品礼仪

1、选择礼品

2、馈赠礼品

3、馈赠礼仪话术

十、送别礼仪

1、送别的地点

2、送别的动作

3、送别的话语

十一、非预约客户接待礼仪

十二、突发事件的应对

第五章：接待中的宴请礼仪

一、宴请之道

1、宴请的目的

2、宴请的分类

3、规格与预算

4、宴请的邀约

5、酒席中人物角色分工

6、宴请席间谈话礼仪——开场、转场、收尾

7、结账礼仪

8、礼品礼仪

9、送别礼仪

二、中餐礼仪

1、中餐席位礼仪

2、点菜礼仪

3、上菜礼仪

4、中餐餐具使用礼仪

5、夹菜礼仪

6、酒水礼仪

1) 开场祝酒词

2) 如何敬酒——如何用一首歌曲来敬酒

3) 如何推酒

三、西餐礼仪

1、西餐着装要求

2、西餐摆台及餐具礼仪

3、西餐席位的排列

4、西餐宴会的程序

5、西餐上菜的顺序

6、西餐用餐礼仪

7、西餐宴会的禁忌

第六章：心礼仪

一、心礼仪的重要意义

二、训练从内而外真正接纳、感恩、付出、喜悦

【课程说明】

以上内容仅供参考，具体将调研后私人定制。