



## 《王道会务礼仪》培训方案

### 【课程背景】

随着社会的快速发展，商务会议越来越重要，商务人士的会务礼仪在工作、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！学好会务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；
- 学会会务场合通用礼仪规范，如形象礼仪、接访礼仪、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：从心开始

- 一、为什么要开会
- 二、会务礼仪的真谛
- 三、会务礼仪服务的层次
- 四、了解本次大会的核心理念、重要意义、使命

## **第二章：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

## **第三章：顺次礼仪**

### **壹、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、 帮助他人穿脱外衣

### 二、常见静态情境下的位次礼仪

#### 1、 会见、会议、谈判、签字仪式

#### 2、 乘坐交通工具

#### 3、 合影留念

## 第四章：会前、会中、会后礼仪

### 一、会前

#### 1、确定接待规格及预算

#### 2、接待前的精神准备、物质准备、人员准备

#### 3、人员分工及奖惩措施

#### 4、不同场景下的人员服务标准及流程：

##### 1) 车次安排

##### 2) 住宿安排

##### 3) 饮食安排

##### 4) 签到安排

##### 5) 其它安排

#### 5、接待中易犯错误

### 二、会中

#### 1、音控、温控、灯控、门控、场控等各司其职

#### 2、会中引位(洗漱间、更衣室、主会场等)

#### 3、出入会场的安检、协调、签到

- 4、添加水及小吃服务
- 5、安保及秩序维护工作
- 6、医疗等各类应急服务
- 7、问题及冲突的处理

### 三、会后礼仪

- 1、礼品的馈赠
- 2、车次安排及送行服务
- 3、会后联系和反馈
- 4、会务小组的总结与奖惩
- 5、修改调整下次会务服务内容

## 第五章：不同会议内容的场景演练

- 一、各组 PK 演练
- 二、导师点评
- 三、答疑解惑

### 【课程说明】

以上内容仅供参考，具体将调研后私人定制。