

# 高端会议行政服务及接待礼仪

## 课程收获

- ◆ 本课程从服务接待礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白服务接待的要求和规范；
- ◆ 帮助学员掌握服务与接待中的仪容仪表、行为举止、言语交谈等礼仪内容；
- ◆ 学会如何在服务接待中与服务对象有效沟通的礼仪培训。
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

## 课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

## 课程规划

**培训对象：**行政、会议、服务等接待人员

**培训时间：**6 小时

**培训形式：**现场讲授、老师示范、角色模拟、演练互动

## 课程大纲

### 模块一：服务接待人员仪容仪表要求与禁忌

- 服务接待人员妆容要求与禁忌
- 服务接待人员着装要求与禁忌
- 外事服务接待的服装要求与禁忌
- 现场指导着装穿戴规范

### 模块二：服务接待人员仪态规范及禁忌

- 服务接待人员的微笑规范
- 服务接待人员的眼神的合理运用
- 服务接待人员站姿规范与禁忌
- 服务接待人员坐姿规范与禁忌
- 服务接待人员行姿规范与禁忌
- 服务接待人员蹲姿规范与禁忌
- 服务接待人员手势规范与禁忌

注：本模块需要企业提供一次性筷子、A4纸、椅子

### 模块三：服务行政接待礼仪

- 称谓问好礼仪
- 同行及引领礼仪演训（上下楼梯、出入电梯、进出会议室）
- 位次礼仪规范
- 行政接待流程
- 不同类型行政接待的规范与要求
- 外事活动中不同国家的接待区别

注：本模块需企业提供实际接待环境的图片资料

### 模块四：会议接待礼仪

- 会议室的类型
- 会议接待流程梳理
- 不同规格会议接待要求
- 会议接待会场布置
- 会议接待细节注意事项

注：本模块需企业提供实际会议室图片资料

### 模块五：外事接待中的迎宾礼仪

- 迎宾礼仪要求与规范

- 介绍的礼仪规范
- 问候的礼仪规范
- 握手的礼仪规范
- 外事接待中的位次差别