

# 企业接待礼仪

授课老师：何慧

## ■ 培训目的及意义(Meaning)

当年的中国首富王健林在节目里曾经预言：未来中国最具发展潜力的三大市场是娱乐、体育、休闲。而中国正日益兴起的3亿中产阶级带领人们进入了全新的精细化服务体验时代，市场竞争的激烈愈加要求服务行业从业人员具备高品质的服务礼仪，在服务活动中有一句形象的描述：只有让客户三秒内“喜欢”上你或你的企业，才会有接下来的3分钟，3小时、或3年的交往，由此可见服务中“细节决定成败”是至关重要的。

而此课程是每一个服务型公司必不可少提升员工素质、优化服务流程的必备课程，本课程在此基础上结合本企业的实际情况，从服务礼仪标准、服务场景的灵活运用、技巧提升，以及一系列的讲授与训练。大幅度提升员工工作中的服务技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。

## ■ 课程效果 (Effect)

- 1、使学员树立优质接待理念和调整接待心态
- 2、掌握服务礼仪各细节及运用
- 3、掌握服务中肢体语言密码识人读心，精准接待客户
- 4、掌握服务沟通礼仪的实际运用，成为接待沟通高手

## ■ 课程对象 (Object)

企业中层及各部门需要商务接洽的人员

## ■ 培训方法 (Methods)

结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动、团队竞赛、小组分享等

培训时限(Time) 6小时/天 共1天

## 课程主体内容 (Main points)

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一章、礼仪是高情商交往的第一步	礼仪不是简单的站、坐、行、蹲，而是通过各种礼仪行为，展现我们内在智慧、外在圆融的生命状态，如何提升情商？如何接待人中展现魅力与素养？本课程理论：情商+礼仪+心理学落地实操课	课程目标： 本章节从道的层面去探究礼仪的本质和对于个人的价值

	<p><b>视频导入：</b>变化的世界</p> <p><b>头脑风暴：</b>工作中有哪些让人舒服的礼数礼节</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、现代商务礼仪思考</li> <li>2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界</li> <li>3、商务礼仪的本质及概念</li> <li>4、情商礼学的商务运用</li> </ol> <p>案例分享：《高端商务拜访》</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5、阶段性总结及承上启下</li> </ol>	
<p><b>第二章节：</b> 人气爆棚的形象亲和力----标准职业形象塑造（示范+演练）</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1、首因效应——3分5秒征服世界</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 客户眼中的你 体验游戏</li> <li>2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”</li> <li>3) 良好职业形象“TPO+W”法则</li> </ol> </li> <li><b>2、仪容礼仪--男士职业形象打造</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 男士发型打造</li> <li>2) 男士干净整洁面容打造方法</li> <li>3) 男士着装规范：西装、工作装的穿着讲究</li> </ol> </li> <li><b>3、仪容礼仪--女士职业形象打造</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 女士发型打造</li> <li>2) 女士职业妆容打造</li> <li>4) 女士仪表：整齐规范标准、丝巾搭配、鞋袜配饰</li> <li>5) 女士工作制服穿着禁忌及丝巾搭配</li> </ol> </li> </ol> <p><b>现场检测：</b>职场形象诊断工具 10+1 自测表</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>4、阶段性总结及承上启下</b></li> </ol>	<p>课程目标：</p> <p>运用 10+1 自我形象检测表自测形象是否符合规范要求，并进行今后企业内早会形象检测的标准及要求建议。</p>
<p><b>第三章节：</b> 接待礼仪的实际运用——细节决定成败</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1、客户接待前准备工作</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 对方信息的全面搜集</li> <li>2) 我方接待人员及接待清单的确认</li> <li>3) 接待工作 SOP 制作方法与技巧</li> </ol> </li> <li><b>2、会面礼仪的细节</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 和客户握手的礼仪</li> <li>2) 递换名片礼仪</li> <li>3) 如何称呼的礼仪</li> <li>4) 鞠躬和点头致意礼仪</li> </ol> </li> <li><b>3、交谈礼仪的注意细节</b></li> </ol>	<p>课程目标：</p> <p>本章节把礼仪细节导入到具体工作流程中，让客户感觉有礼有节、周到舒适的接待服务</p>

	<p>1) 介绍礼仪 2) 迎接引领的礼仪 3) 送别客户的礼仪 4) 递送物品的礼仪 5) 合影的注意事项</p> <p><b>视频分享：</b>《最难忘的一次贵宾接待》</p> <p><b>4、会议礼仪细节</b></p> <p>1) 会议的场地布置 2) 会议的正确座次</p> <p><b>5、上下梯廊、乘坐电梯</b></p> <p><b>案例分享：</b>《谁有资格当副总》</p> <p>1) 电梯礼仪细节 2) 陪同领导乘电梯礼仪</p> <p><b>6、商务用车礼仪细节</b></p> <p>1) 各种车的座次 2) 现场进行交通环境下的演练</p> <p><b>7、你在品食物别人在品你</b></p> <p>1) 中餐用餐的座位顺序 2) 中餐宴请如何畅所欲言 3) 餐桌礼仪细节</p> <p><b>视频分享：</b>《跟着憨豆先生学礼仪》</p> <p><b>案例分享：</b>《王老板的饭局》</p> <p><b>8、通讯礼仪——正确使用工作场景中的电话</b></p> <p>1) 接听电话及打电话话术 2) 听电话前、中、后的规范流程 3) 现场实操电话礼仪：以及对照自测工具表评分、点评</p> <p><b>9、阶段性总结及承上启下</b></p>	
<p><b>第四章、接待 沟通礼仪之—— 讲解人员亲和力 塑造</b></p>	<p><b>1、从沟通的概念看沟通礼仪的精髓</b> <b>情景案例：</b>认识自己惯用的沟通方式</p> <p><b>2、参观区域的首因效应</b></p> <p>1) 陪同讲解的礼仪细节 2) 讲解人员气场塑造 3) 如何突出我公司优势</p> <p><b>3、如何高品质的倾听客户内心诉求</b></p>	<p><b>课程目标：</b> 通过专业讲解、同理技巧、共情倾听，掌握打开客户心门的方法。提升个人亲和力与企业专业度。</p>

	<p><b>案例分析：</b>常见的客户沟通障碍</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 沟通的意义取决于对方的回应</li> <li>2) 怎么说比说什么更重要</li> <li>3) 维持客户沟通场域不破是关键</li> <li>4) “察言观色”是听的精髓</li> </ol> <p><b>3、亲和力密码——同理及共情</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 客户发表异议化解尴尬的万能肯定法</li> </ol> <p><b>练习：</b>模仿接待中参观环节进行讲解演练</p>	
<p><b>场景实操&amp;结训</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、以“情景剧”方式进行 1 天内容综合演练考评</li> <li>2、针对课程中的细节进行提问答疑</li> <li>3、所有章节总结回顾</li> <li>4、行动方案：学习内化</li> <li>5、合影留念及 PK 奖励</li> </ol>	<p>课程目标：</p> <p>总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>