

商务接待礼仪与高效会议管理

主讲老师：唐黛琳

课程收益

- 塑造专业值得信赖的商务招待形象，从而提升企业形象；
- 从不同角度、不同层面、不同模块进行综合阐述和训练，帮助学员加深理解商务礼仪知识及其应用，熟练掌握在商务接待、社交往来，宴请应酬等不同场合的礼仪规范，推动事业成功；
- 了解会议的目的、种类和体系
- 了解会议效率不高的原因及对策
- 掌握有效为会议做准备的要领
- 掌握会议中的高效沟通技巧
- 掌握会议主持人的会议管理技巧
- 学会提高会议效率和质量的技巧

课程时间

2天（6小时/天）

培训方法

理论讲授、案例分析、分组讨论、互动教学、模拟训练、教练演示、游戏体验。

课程大纲

第一部分、商务接待形象礼仪

- 一、 形象沟通的55387定律
- 二、 接待人员的专业形象塑造
 1. 男士仪容礼仪
 2. 女士仪容礼仪
- 三、 男士商务着装礼仪
 1. 西服、衬衫、领带的选择及穿着方法
 2. 职业西装需注意的“三个三”

3. 男士服饰品的选择方法

四、女士商务着装礼仪

1. 职业服装、首饰及其他服饰品的选择、搭配技巧
2. 职业着装“六大禁忌”

五、商务接待举止礼仪

1. 坐、立、行、蹲的姿态的基本要点及训练
2. 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
3. 商务接待中的表情管理与训练
4. 商务接待中的肢体语言的解读

三、现场个案分析与诊断：如何“提升”你的商形象魅力

第二部分、高端商务接待流程设计

壹、商务接待前的准备

1. 了解客人的情况
2. 确定接待的规格
3. 制定接待的程序
4. 美化空间，布置环境
5. 相关接待人员的任务布置
6. 相关文书的准备工作

贰、确定接待规格

1. 接待规模的大小
2. 接待方主要人员身份的高低
3. 接待费用预算多少

参、接待规格的形式

- 1.高规格的接待
- 2.对等接待
- 3.低规格接待

四、接待规格的确定方法

- 1.可参照国家的明文规定
- 2.可执行自己的常规做法
- 3.可采取目前通行的方式
- 4.可比照对等的常规做法
- 5.可学习他方成功的先例

伍、重要接待的组织实施

1. 安检
2. 下榻
3. 迎接
4. 会见
5. 宴请
6. 会议
7. 参观
8. 送别
9. 工作总结

第三部分：高端商务接待礼仪规范

一、陪同客人行进中的位次礼仪

- 1.常规并行
- 2.常规单行
- 3.上下楼梯
- 4.出入电梯
- 5.出入房门

二、 陪同客人乘车位次礼仪

1.乘坐轿车的位次排列

2.陪同人员

三、 会客时的位次礼仪

四、 谈判的位次礼仪

五、 宴会宴请礼仪

1.宴会的位次排列

2.饮料礼仪

3.宴请礼仪

4.餐桌举止五忌

六、 涉外礼仪

1.涉外礼仪注意事项

2.维护形象

3.遵守约定

4.热情有度

5.距离有度

6.女士优先

七、 礼品赠送礼仪

1.选择礼品

2.赠送礼品