

《高标准会务服务与接待礼仪》课程大纲

课程背景：

商务会议服务、接待是企业对外展示的窗口之一。一个企业的礼仪规范和会务接待、服务水平，很大程度上反映出企业的人员素质和内部管理水平，直接反映出企业形象，“接待也是生产力，服务体现软实力”。塑造专业形象、规范言行举止，用规范的商务接待礼仪、良好的沟通技巧、以及专业的服务标准面对来宾与客户，提高整个工作人员素质与工作效率，提升企业的服务品质，因此对工作人员的接待礼仪与会展服务有更高要求。

课程收益：

- 从心出发学习礼仪，将信仰植入思想，让企业目标成为全员目标；
- 掌握大型会议活动中的接待礼仪知识与服务规范，提升会务接待服务技能；
- 从课程中体验、感知不同的礼仪细节带来的不同感受，学会换位思考；
- 培训结束后即可制定出适合本企业的接待服务标准，落地式的培训，学以致用；
- 通过学习，提升客户满意度、企业美誉度，塑造企业与个人良好公众形象，实现行业领袖的目标。

课程时间：1天/6课时

课程对象：企业接待人员

课程方式：视频案例+情景式体验互动+实战演练+风趣幽默等

课程内容

第一讲：专业会议服务形象打造

一、人际交往中吸引的秘密

1. 接近性吸引
2. 外表吸引
3. 个性品质的吸引

案例分析：无声语言的秘密

二、影响人际关系的心理效应

1. 首因效应
2. 近因效应
3. 光环效应
4. 刻板印象

案例分析：可怕的“三秒钟”印象——首因效应 7 年影响力

互动：第一印象——客户眼中的你

三、职业仪容礼仪

1. 女士常备化妆品如何选购
2. 女士发型的 5.7CM 的秘密
3. 不同眉型气质大不同
4. 基础妆容三件套——画出脸部精气神
5. 男士仪容标准

现场体验：妆前妆后大不同

6. 体味管理

四、职业仪表礼仪：穿出职业风采

五、接待中的手势礼仪

1. 中国传统文化之剑指
2. 其它常用手势礼仪规范

互动体验：小细节 大尊重

3. 手势礼仪在接待服务中的应用

案例分析：小手势，大影响，某上市公司筹备时的真实案例

六、尊重的眼神——透过眼神感受尊重

现场互动：你的眼神会说话

七、三米之外的“阳光”——微笑的力量

1. 从风水学解读微笑
2. 用传统文化阐述微笑
3. 与物为春的秘密

图片欣赏：不同的表情，带来的视觉冲击

本节结束，团队 PK

第二讲：会务迎宾礼仪

一、酒店安排礼仪

1. 客房选择
2. 客房内迎宾细节

头脑风暴：“宾至如归”的感动服务

二、酒店接待礼仪

1. 宾客签到礼仪
2. 入住安排礼仪
3. 引领宾客入住礼仪

三、引领参观礼仪

1. 引领礼仪
2. 语言礼仪
3. 上下楼梯礼仪

4. 电梯礼仪

四、位次礼仪

1. 会议位次礼仪
2. 办公室洽谈位次礼仪

3. 宴会位次礼仪

4. 餐桌位次礼仪

五、接待中的茶水礼仪

1. 茶水准备礼仪

2. 开放与封闭式询问

3. 奉茶礼仪

六、接待中的语言礼仪

1. 声音的温度

2. 语言的敬语体现

3. 常用标准接待话术

七、接待中沟通礼仪

1. 人际沟通三现实

2. 沟通高度与角度

3. 用嘴不如用心

4. 营造良好沟通气氛

互动体验：倾听三层次

5. 沟通中的同理心应用

案例体验：古巴危机中的同理心应用

6. 认知沟通之门

八、接待中的情商礼仪

1. 高情商四法则

互动：情商自测

2. 提高情商训练

头脑风暴：情感账户储蓄法则

本节结束，团队 PK

第三讲：从知道到做到

一、设计会议服务与接待流程

1. 设计流程

2. 实战演练

讲师现场指导、点评

二、知行合一学习法则

1. 影响学习转化 2 大因素

2. 721 学习法则

3. 个人成长 9 方法

三、那些你或许没想到的生活中处处体现修养的礼仪细节

四、真理瞬间理论——课程结束

五、分组 PK 战果揭幕