

《高端商务接待礼仪》课程大纲

【课程背景】

企业举办大型活动和重要的接待，对组织品牌构建和公共关系优化是重要的方法和途径。然而，“成也萧何，败也萧何”，重大活动及接待工作的执行，细节多、时间长、环节复杂，要成功举办，除了需要投入必然的人力、物力和财力，更应该注重接待团队工作者是否具备应有的礼仪修养，从而保证能够提供卓越品质的接待服务。

同时活动细节、管理体系也需要进行细致周到的考虑和设计，对于承办负责人和团队来说都是重大的挑战。任何一个细节没有处理好，不仅不能优化品牌和公共关系，反倒容易导致误解甚至导致公关危机。接待人员是企业的第一张名片，承担着对信息的接收、归纳分解以及处理，其个人的形象、言谈举止，是构筑机关、企事业单位公众形象的基石，工作人员是否能够在任何商务、社交、接待等场景下得体应对，细致周到的完成，不仅反映了工作人员自身的职业素养，也体现出其所在单位是否严谨的管理水平，直接关系或影响着企业的整体形象。

【课程收益】

- 认清角色，接待团队认知升级，展现个人的职业形象及礼仪风范；
- 提升整体精神面貌，树立良好公众形象，赢的来访客人对单位的好感；
- 将服务做得更加体贴周到，提升客人体验，提升品牌形象；
- 在各种商务及接待场合应对自如，举止有度，展示企业软实力。

【课程对象】 重大活动组委会、承办方、商务接待团队、政务接待团队等

【课程时间】 12 课时/2 天

【课程方式】 课堂讲授 + 头脑风暴 + 视频案例教学 + 游戏活动 + 课堂分组练习 PK

【课程内容】

导入：大型活动接待服务团队是怎样打造的？

讨论：工作人员要做好此次服务，需要在哪些方面进行提升？

总结：组织名片——大型活动及重要接待工作人员的角色认知

第一讲：接待人员服务认知

1. 关注客户体验的呈现
2. 主动服务与被动服务
3. 服务六力
 - 1) 基础工作能力
 - 2) 待人亲和能力
 - 3) 沟通协调能力
 - 4) 礼仪应用能力
 - 5) 环境感知能力
 - 6) 改善升级能力

第二讲：接待团队的服务形象——打造个人职场品牌形象

一、商务精英形象修炼——给客户美好的第一印象

互动：第一印象——客户眼中的你

1. 印象管理：首轮效应定输赢
 2. 职场 IP 形象的高效影响力
- #### 二、形象修炼——展现积极与健康仪容礼仪
1. 个人形象代表着企业形象
 2. 干净，养成良好的清洁习惯
 3. 整齐，服装配饰按要求穿戴
 4. 精致，适度修饰发型妆容
 5. 注意：口腔、指甲、毛发、气味等
- #### 三、形象修炼——不同场合的穿衣之道

1. 普通职场的着装与差旅着装？
2. 大型活动及社交场合如何穿？
3. 正式场合如何穿？

四、得体的眼神和表情

1. 沟通中正确的眼神接触
2. 沟通中眼神的使用范围
3. 微笑为桥梁

练习：眼神与微笑

五、得体的仪态和举止

1. 站姿：日常使用与礼宾姿势
2. 坐姿有讲究：交谈、贵宾签到处
3. 蹲姿及不同场景的使用，如合影、服务
4. 手势的应用：指引与示意

练习：如何指人/物；如何引导

六、得体的声音使用

1. 令人舒适的声调
2. 注意表达的语速
3. 接待服务中的语气
4. 礼貌雅语的使用

第三讲：张弛有度的待客风度

一、商务会面

案例分析+情景演练+头脑风暴

- 专业的接待态度：待客三声和礼貌三到
 - 招呼技巧：微笑、点头、鞠躬和等待时的应对
1. 见面问候礼仪：专业礼节体现气度

练习：1分钟精准自我介绍

2. 介绍礼仪——要懂得优先介绍谁

练习：双方多人或多方多人的介绍

3. 名片的使用

二、同行的礼仪

1. 与他人同行时让对方走在哪里更合适？
2. 引导人员应该怎样操作更得体？
3. 进出电梯的次序和礼仪
4. 进出房间的次序和礼仪
5. 上下楼梯的次序和礼仪

三、与车辆相关的礼仪

1. 乘车的位次
2. 上下车的顺序与操作
3. 女性上下车的注意要点
4. 让客人更舒适的车辆服务准备

练习：与客人一起上下车和乘车位次

四、接送机的礼仪

1. 提前的对接与准备
2. 团队的分工
3. 第一时间的接待让客人宾至如归

五、入住酒店的礼仪

1. 快捷入住——团队服务的VIP待遇
2. 开夜床服务——让人感觉更贴心的酒店服务

3. 客人入住时的叮嘱
4. 根据行程确认是否设置叫醒服务
5. 让客人入住服务更贴心：接待团队要提前准备些什么

六、会务礼仪

1. 会务现场的位次安排
2. 会场的物品摆放规则
3. 会场的硬件配置要求
4. 会场的茶水服务标准
5. 开会前的准备
6. 开会过程中工作人员如何做更得体？
7. 必要的会后跟进

七、庆典仪式的礼仪

1. 承担引导工作的礼仪人员该如何操作？
2. 呈送奖品/奖牌/证书等的礼仪人员该如何操作？
3. 颁奖仪式的站位

八、微信的礼仪

1. 自媒体--展现自己的最好方式
2. 如何利用自媒体打造个人品牌，提升个人与企业影响力

第四讲：餐饮接待礼仪礼规

一、重视赴宴前的准备

1. 宴请形式与参与人员
 - 1) 认清自己的角色
 - 2) 确定宴请的形式
 - 3) 宴请的时间：什么时间邀约？如何邀约？宴请的时间为多长
 - 4) 宴请需要遵循的原则
 - 5) 环境的布置：背景、灯光、音乐、鲜花、名牌等
2. 服务接待人员的准备

- 1) 自我形象检查：整洁的仪容、得体的着装
- 2) 规范的行为仪态：站立行走要得体

二、客人到达后的礼仪

1. 迎接与指引服务
2. 帮客人存放衣物、酒水等
3. 餐具的摆放

三、中餐席间用餐礼仪

1. 座次如何安排皆大欢喜
2. 恭请点菜服务

互动：不同客户类型的不同点菜技巧实战

3. 餐具使用及撤换礼仪
4. 敬酒、劝酒、拒酒礼仪
5. 餐桌社交那些事——最容易出错的餐桌习惯

四、结账/签单服务礼仪

五、用餐突发事件应急处理

1. 菜不合口味
2. 客人醉酒

六、送客的礼仪

散席时如何安排

七、礼品馈赠礼仪

第五讲：接待中的高效沟通

一、礼貌用语的使用

1. 使用正确而亲切的称呼
2. 使用凝练的词语
3. 使用礼貌的语言

练习：问候的雅敬表达

练习：歉意的雅敬表达

练习：谢意的雅敬表达

4. 使用专业规范的语言

二、常见的沟通现象

1. 沟通者双方意见不合发生冲突
2. 尬聊---一开口就聊成句号
3. 对方能言善辩，我方无言以对

三、谈谈那些不尊重的沟通方式

1. “贴标签”式的沟通
2. “回避责任”的沟通
3. “强人所难”的沟通

四、如何让倾听者喜欢你

1. 自信真诚的态度去面对他人
2. 让对方感受到自己受重视

五、如何进行高效的电话沟通

1. 选择合适的通话时间
2. 选择合适的通话场地
3. 选择合适的通话状态
4. 电话沟通三步法
5. 电话沟通的礼仪
6. 挂电话之前的再确认

六、特殊场景的礼貌应对

1. 遭遇情绪化场面——非暴力沟通

- 1) 沟通情感让对方收到
- 2) 确认且兼顾双方的需求
- 3) 给出解决方案
- 4) 沟通确认达成目标

2. 其他特殊情况下的沟通技巧

- 1) 犯错后的沟通技巧
- 2) 被误会的沟通技巧