

高客礼仪心法与全景实战

讲师：唐晓婷

模块一：高客礼仪“心法”

一、礼仪的“氛围感”与底层逻辑

1、礼貌、礼节、礼仪

礼貌：是语言的践行，是习惯的养成

◆点头、微笑背后的心理解读

礼节：文化沉淀和社会经历的体现，是“不约定”却也“俗成”的文化认同

礼仪：是全部经历、性格、文化蒙熏的沉淀

2、仪态、仪式、仪轨

仪态：成功人士的仪态赏析，是值得信赖的根基

◆ 中外文化对仪态的解读

“高能量身体姿态”体验

仪式：是见“世面”懂“场合”的“规矩”沉淀，是心安理得的文化践行

3、打动人心的礼仪

有边界，不影响他人；

有选择，到位不越位；

有格局，随时吸收愿意调整。

二、高客的画像分析

1、从“生理年龄”到“心理年龄”解读高客

消费升级和本土认同崛起

消费的审美化倾向

兴趣主义的斜杠青年

互联网原住民

2、礼仪互动的提取功能

营造轻松氛围

创造更多连接

扩大信息库

模块二：高客接待全场景

一、中西餐礼仪

席排列及文化细节

1、贵宾席的确定原则

2、点餐的要领及禁忌（数量、忌口、特色菜品等）

要点：客户喜好和场景要求、点菜数量和控制。

3、沟通礼仪与保密意识

餐饮提前安排及服务沟通前置

1、中西餐路径选择

要点：1) 1对1或者1对2，西式优先（半自助等）套餐内相对丰富，便于交流

2) 4人以上建议中式，可选性丰富，围桌容易形成氛围感

3) 注意用酒与否等

礼仪要点：1) 彰显热情的小小开场（开场词，可长可短但需要点睛）

2) 话题谈资的储备（主线引导，避免开火车）

2、中餐礼仪的规则特点：

1) 位置不能排错（顺序逻辑介绍）

2) 点菜不要出错

3) 价格避免超标

3、中式餐饮的禁忌

1) 筷子习惯大忌讳（案例）

2) 热情招呼习惯场合区分（案例）

3、西餐礼仪的规则特点：

1) 刀刀、叉叉、爪爪（器具分类和规则）

2) 切切、汤汤（就内、就外逻辑体验）

3) 颜色和品类的内核呼应（红配红、白配白、小甜水收尾）

4、服务细节（价格区间、菜品配置）提前与酒店确认

案例：事先沟通，不要当场谈判（关于开瓶费、服务费、停车费等小事）

5、餐后安排

1) 后续活动方案提前准备

2) 车辆安排及酒店送达安排

3、日程提醒及明日安排

二、商务接待全流程及专责感塑造

1、专业不仅始于会面

1) 拜访/接待前——体现重视及关心

多维度自查：规格、时间、人数、动线、车辆、餐饮、设备等

2) 拜访/接待中——体现专业级贴心

多维度自查：环境、坐席、茶水、流程、内容精准、商务礼仪规则等

职责：路况分析、最近停车点安排

3) 拜访/接待后——体现周道及责任

多维度自查：感谢、落实、承诺、其他（照片、推文等）

职责：酒店接送、入住安排等

2、专业接待八步曲

1) 迎接——规格对等、有序特请

2) 引领——动线合理、动作规范

3) 介绍——内容充实、时间紧凑

4) 交流——物料周全、宾主尽欢

职责：前期协助礼品准备并分类放置于后备箱

5) 合影——快速高效、效果分享

6) 餐饮——便捷可口、合法合规

职责：贵重酒类携带及提前送达酒店

7) 礼品——特色彰显、高贵不贵

8) 送别——依依不舍、意犹未尽

三、宴请礼仪

1.宴请准备与分类

1) 商务宴请场景的识别：宣介会、发布会、酒会等

2) 相应的服务、福利的介绍

3) 着装规则柔性提示 (dress code)

案例：正式活动非正式化介绍，彼此尴尬；非正式活动过度介绍，嘉宾尴尬

2.宴请邀约与话术

1) 活动规格和场地的渲染：拍一些照片和视屏，尤其在有格调和故事的地方

2) 活动嘉宾和客人的圈层介绍：提升活动的品质聚焦活动主旨 3

3) 话术组合：微信文案+口头介绍

文案说专业内容，口头介绍提升格调

3.坐位安排与开场

1) 中式围桌、长条桌、活动桌等

2) 开场一定要有，但要简短点题做到客户为中心（客户不是我们活动的“群众演员”）

3) 相应的视频和物料

4.宴请开场与串场

1) 活动、游戏的调性设置和互动体验

2) 对高规格客户，营造幸运、有缘等氛围

5.宴请收尾与送别

1) 做好一一照顾的工作

2) 送到门口，准备好停车券

3) 有礼品或者特备重视的客户，送到车里

四、衣品识人与服装搭配

1、仪容礼仪

■ 职业化形象塑造的原则

■ 男士、女士仪容要求规范

◆不同位阶人士在仪容仪表上的要求截然不同！对形象的需求程度，暴露性格特点。

■ 妆容与文化

2、服饰礼仪

■ 正装的基本原则：适宜原则、个性原则、和谐原则、TPO 原则

◆三次见面的高频色彩运用，鲜艳/中性/暗沉也在宣告性格取向

■ 男士服饰的选择与搭配

■ 女士服饰的选择、搭配与饰品搭配

3、配饰礼仪

首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

◆精美/优雅/粗狂/个性，不同色彩的人在配饰的选择上大不同

