

课程名称：《大客户会务服务、商务接待、参观服务场景》

商务接待礼仪

主讲：任兰兰老师 6 课时

课程收益：

- 使学员具备基本的服务意识
- 掌握规范的仪容仪表打理方法
- 明晰会议服务接待的规格与流程
- 能够根据知识点场景化模拟接待流程规范

课程大纲：

第一模块：会务与参观 服务规范

一、会议与参观 服务的前期筹备工作

- 1、确定接待规格
- 2、确定接待人员
- 3、确定各项服务要求

二、会议与参观 服务的准备工作

1、环境布置

- 会议台型设计（根据不同的会议要求进行设计）
- 接待场所视觉美化布置

2、会议用品准备

- 茶水服务的准备工作
- 茶杯、玻璃杯、矿泉水、小毛巾、文具等摆放规范

3、设施设备检查

听觉：话筒、音响调试

视觉：屏幕、投影、窗户、灯光调试

触觉：桌椅、室温、地板检查、台阶检查

嗅觉：室内香薰准备（或无香）

味觉：茶叶、饮料等食品卫生合格检查

三、会议与参观 服务规范

1、服务形象规范与训练方法

- 发型、发色、发饰
- 面部妆容规范与检查标准
- 手部的卫生、修饰、装饰
- 制服穿着规范与细节打理
- 正装配饰（鞋袜、手表、皮带、公文包）

2、大气得体的举止仪态训练

- 挺拔站姿（迎送站姿、介绍与展示站姿）
- 魅力行走（步伐速度与魅力值、脚步与手臂的摆动）
- 高雅手势（引领手势、递接物品、介绍手势）
- 微笑／眼神／视线
- 鞠躬致意表达敬意

3、服务语言规范

- 十字礼貌用语
- 称谓礼仪
- 问候与寒暄的技巧
- 商务接待 5 不问

4、现代互联网的沟通方法与禁忌

- 电话

「接电话前期准备」

停止一切不必要的动作

减少环境干扰

保持端正的体态

「接听电话」

三声之内接听

自报家门、主动问候

调整语速语调让对方感到舒适

表达完整、逻辑清晰

说对方听得懂的专业术语

- 邮件

- 文件规范

- 主题明确

- 称呼与问候

- 邮件正文

- 附件填写规范

- 落款、签名、日期书写规范

- 转发、CC、回复规范

- 微信

- 认知：当今社会主流社交工具

- 微信交流反感度调查！

- 微信语言技巧

- 微信文字书写规范与邮件的区别

第二模块：大客户商务接待礼仪

【接待前】

一、接待前期准备工作

- 1、商务接待规格与流程设计

- 2、接待人员构成与岗位分配

二、不同场景座次规范与变通能力培养

- 1、谈判桌座次

- 2、主席台座次（单排、双排）

- 3、会议桌座次（不同格局和规格的安排方法）

- 4、会客厅座次

- 5、餐桌座次（单桌、多桌）

- 6、乘车座次（小轿车、商务车）

- 7、签约仪式

【接待中】

三、接待规范演练

- 1、商务接待“礼貌三到”（眼到、口到、手到）
- 2、根据不同职务、职称、职业进行的规范称呼、问候和寒暄方式
- 3、介绍礼仪（自我介绍、介绍他人、多人介绍的方法实操）
- 4、握手礼仪（根据不同身份和级别，谁主动伸手？）

5、名片礼仪

- 递送
接收、存放的方法
- 忘
记带名片怎么办？
- 索取
名片的礼貌方式

6、引领规范

- 走廊
的引领方式（方便为上）
- 轿厢
式电梯的引领方式（先进先出）
- 楼梯
的引领方式（低与客户）
- 大厅
的引领方式（观景为佳）
- 介绍
客户参观公司的手势规范

7、奉茶礼仪

- 茶的
品种
- 茶具
的选择
- 泡茶
规范

- 奉茶
- 的顺序
- 奉茶
- 的仪态
- 续茶
- 叩指
- 礼

四、商务宴请与赴宴礼仪

1、用餐座次规范面门为上

- 以右
- 为尊
- 主客
- 相邻
- 好事
- 成双
- 各桌
- 同向
- 入座
- 礼仪 (分清长幼尊卑)

2、餐具的识别与使用

- 筷子
- 的起源和发展
- 筷子
- 趣闻
- 使用
- 筷子的禁忌
- 使用
- 筷子的规范
- 公共
- 餐具 (菜盘、公筷、公勺、分餐勺)

- 个人
餐具 (骨碟、汤碗、调羹、酒杯)
- 餐巾
的使用规范
- 3、商务宴请酒水选择与敬酒规范
 - 敬酒
的次序、方位
 - 祝酒
辞 (赞美、祝愿、感谢、请教、致歉)
 - 敬酒
的禁忌 (晚辈不可一人同时敬多人、不可过分劝酒)
 - 如何
婉拒劝酒 (眼里有人、心里有数)
 - 酒水
的选择 (白酒、红酒、黄酒、啤酒)
 - 红酒
礼仪 (观、闻、品)
 - 如何
招呼服务人员、感谢的方式

【接待后】

五、送别礼仪

- 1、送行车提前安排或确认客户回程方式
- 2、伴手礼的准备 (礼轻情意重)
- 3、送到视线范围之外
- 4、确认安全到达 (晚安祝福)

情景演练：按提纲讲授后，再从接待前准备到接待送行演练一遍，强调容易出现问题的部分。