

课程名称：《商务接待礼仪》

主讲：任兰兰老师

课程大纲：

第一部分：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串一遍，强调容易出现问题的部分。