

---

# 高端商务接待礼仪

## 课程背景：

“商务接待是一门艺术”，俗话说：“礼多人不怪”。不论是人际交往或是企业往来，没有良好的职业素养以及得体的礼仪体现，必将造成团队的涣散与客户的无畏流失。而在竞争日益激烈的今天，企业要保证可持续的长远发展，就必须拥有一支良好职业素养的人才梯队。

“礼者，敬人也。”商务接待礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，于个人而言，礼仪有助于提高个人的自身修养、改善人际关系，提升个人职业素养。于企业而言，礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业品牌力。因此，服务接待礼仪成为企业走向卓越的根本。

本次课程将通过优质商务接待礼仪体系，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，打造企业之完美形象，使服务人员能与客户零障碍沟通。从而提升对外交往的满意度，塑造企业的美誉度，使企业在激烈的市场竞争中永远立于不败。

## 课程收益：

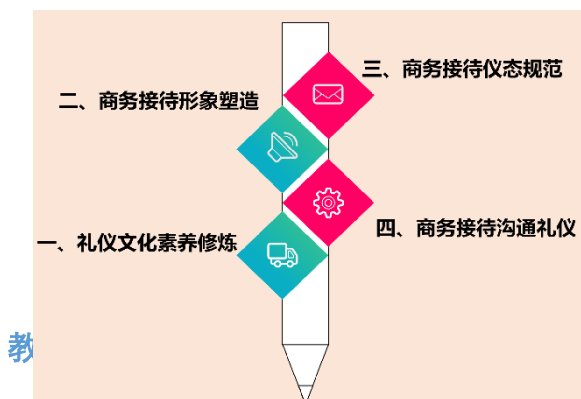
- 使员工掌握商务接待礼仪流程，提升企业服务接待专业度
- 通过练习，使员工具备优雅行为举止礼仪，提升企业品牌形象
- 实现由内而外的礼仪素养兑变，提升员工敬业度与内驱力
- 商务接待礼仪呈现企业艺术，提升客户满意度，塑造企业美誉度

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**企业商务人员

**课程方式：**分组破冰，角色扮演，视频教学，现场演练，案例分析，现场讨论

## 课程结构：



## 第一讲：礼仪文化素养修炼

### 一、礼仪在商务交往中的作用

案例分析：某企业因为多个小的接待细节做得不到位，造成客户情绪不满，失去合作的大单

1. 礼文化的核心模型
2. 学习礼仪对个人的意义
3. 学习礼仪对企业的意义
4. 如何在工作与生活中践行好礼仪

案例解析：如何通过礼仪展示恰到好处的接待

### 二、商务接待礼仪的基本原则

1. 企业服务接待人员的角色定位
2. 服务接待中的五心原则
3. 服务接待中的三大心理学效应

## 第二讲：接待形象塑造——穿出企业的定位

### 一、如何走出“第一印象”怪圈

1. 印象管理：首轮效应定输赢
2. 影响第一印象的3个数字密码

案例解析：《IBM的调研》

### 二、印象管理中的仪容礼仪

---

《礼记》君子九容：正仪容，齐颜色，修辞令

1. 发型中的气场法则

**图片解析：**不同发型的不同气场

2. 男士仪容规范

3. 女士仪容规范

4. “天然去雕饰”的职场化妆术

5. 高端商务场合仪容的关键要素

**视频赏析：**外在形象对成功的影响

### **三、印象管理中的着装礼仪**

1. 礼仪着装的 TPOR 原则

2. 职场女性必备的经典款服装及穿着标准

1) 职场女性职业装四大件

2) 职业装的穿着与搭配标准

**案例解析：**伊万卡的着装标准

5. 职场男性必备的经典款服装及穿着标准

1) 职场男性职业装七大件

2) 西装穿着的国际标准

**案例解析 1：**奥巴马的西装风采

**案例解析 2：**莫言领奖

### **四、职场着装禁忌**

1. 女士职场着装八禁忌

2. 男士职场着装四禁忌

## **第三讲：接待形象之优雅仪态举止——愉快、正确的姿态体现企业风貌**

**案例讨论：**天安门国旗护卫队的启示

### **一、神态礼仪**

1. 接待活动中的“表情控制”与“表情管理”

2. 如何通过目光礼仪增加亲和力

3. 微笑也是一种软实力

---

**实操训练：现场指导训练**

## **二、仪态礼仪**

- 1.站姿礼仪
- 2.坐姿礼仪
- 3.走姿礼仪
- 4.蹲姿礼仪
- 5.手势礼仪

**实操训练：现场指导训练**

## **三、服务接待见面礼仪**

- 1.称呼礼仪
- 2.介绍礼仪
- 3.握手礼仪
- 4.致意礼仪
- 5.同行位置礼仪
- 6.引领礼仪
- 7.上下楼梯礼仪
- 8.进出房门礼仪

**实操训练：现场指导训练**

## **第四讲：商务接待流程及细节礼仪**

### **一、接待前的准备工作**

1. 了解来宾具体情况：职务、人员、性别、年纪、具体来访时间、逗留期限、目的、要求
2. 拟定接待计划、排出日程安排、接待规格
3. 提前做好接待准备

---

#### 4.提前安排好车辆

- 1) 接待人员及司机提前到机场等候
- 2) 提前查航班信息，待飞机落实后第一时间联系来宾
- 3) 注意礼貌用语及称呼礼仪、注意开车门顺序
- 4) 接待人员与在公司等待人员做好无缝连接联系

#### 5.商务车辆乘坐礼仪

- 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

5. 提前按接待标准预定来宾酒店：注意来宾人数、性别、合理安排

## **二、接待中的服务工作**

1. 根据来宾到达时间在公司等候：如高规格接待准备鲜花、横幅

#### 2.入住酒店的礼仪

- 1) 快捷入住服务
- 2) 开夜床服务——让人感觉更贴心的酒店服务
- 3) 宾客入住时的叮嘱
- 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：商务接待提前准备些什么

#### 3. 宴请

- 1) 掌握宴请人数、时间、地点、方式、标准

- 
- 2) 精心编排宴会菜单，摆放席位卡
  - 3) 接待人员提前 1 小时到酒店，督促检查有关服务
  - 4) 接待人员主动引导客户入席、离席

#### 4. 餐桌礼仪

- 1) 用餐注意事项
- 2) 餐具使用注意事项
- 3) 敬酒礼仪

### 三、商务会谈安排

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

### 四、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

### 五、商务接待尾声礼仪

1. 送别礼仪
2. 送礼礼仪

---

## 第五讲：商务接待沟通礼仪与应用——让对方感知你的温度

案例分析：聪明的秘书

### 一、沟通的概述

1. 什么是沟通
2. 如何打开关闭的沟通之门
3. 共情力的技巧模型

### 二、沟通中“说”的技巧

1. 沟通的内容选择
2. 沟通语言的软垫式
3. 语言优化的技巧——慎用否定句

### 三、沟通中“听”的技巧

1. 聆听四步法则
2. 积极倾听与消极倾听对比

### 四、非言语沟通技巧

1. 身体语言的秘密
2. 人际沟通空间启示
3. 声音表情的塑造

### 五、与客户通讯沟通礼仪

1. 与客户电话沟通技巧
2. 电话沟通核心
3. 电话沟通的语音、语调、语速、音量
4. 接听电话如何应答？

- 
5. 拨打电话前的准备
  6. 打出电话的注意事项和禁忌
  7. 手机使用礼仪
  8. 微信沟通礼仪

## 第六讲：回顾总结

礼仪五步训练法：

看—观察的技巧，把握目光的运用，

听—听永远比说更重要，

笑—微笑的魅力将使你在服务中中无往不胜，

说—用良好的谈吐赢得更多机会，

动—你的肢体语言时时刻刻传递到你内心地真实服务态度