

# 行政办公室接待礼仪

(本纲仅供参考，实际授课可根据企业具体要求和时间安排做调整)

本课程旨在帮助工作人员了解行政办公接待礼仪规范，掌握服务相关岗位的职业要求，提升工作人员在相关岗位的职业能力；使工作人员的个人素养得到提升，从而提升整体的精神面貌，进一步将文化精神理念与接待服务礼仪落实到行为规范中。

【课程主题】行政办公室接待礼仪

【培训老师】肖凤

【培训时间】1-2天

【培训对象】行政办公室人员、行政助理、前台接待人员、后勤人员、服务人员及相关工作人员

【培训形式】用语言来丰富、用姿态来辅助、用演示来启迪、用案例来解析、用操作来巩固。培训师在培训过程中将引用案例，实战与情景训练为一体，知识性与操作性并重，引导学员发现自身在工作中的诸多盲点，快速激发潜能、提升整体人员素质。

【课程大纲】

第一章：礼仪对工作的影响

- 一、你就是公司的“金字招牌”
- 二、礼仪对工作产生的影响
- 三、礼仪的核心与内涵

第二章：工作人员职业形象塑造

一、工作人员优雅仪态举止的训练

- 1、展示气质的站姿
- 2、优雅得体的坐姿
- 3、自然端庄的蹲姿
- 4、洒脱自信的走姿

二、工作中个人仪容规范

- 1、面部修饰、化妆修饰
- 2、肢部修饰、发型修饰

三、工作人员服装穿着的规范

- 1、制服的穿着规范
- 2、职场服装穿着 TPO

### 3、工作中首饰的佩戴

#### 第三章：办公室接待礼仪的七项修炼

- 一、微笑的魅力训练
- 二、热情的迎客礼仪
- 三、情绪控制与表情神态
- 四、运用合理的眼光与人交流
- 五、规范的服务手势运用
- 六、接待服务中说的礼仪
- 七、接待服务中倾听的技巧

#### 第四章：电话的沟通的礼仪

- 一、如何拨打电话
- 二、如何接听电话
- 三、移动电话的使用

#### 第五章：接待的礼仪实操训练

- 一、接待服务中赢得友谊与合作的技巧
- 二、接待中的服务四声与热情三到
- 三、来宾接待的礼仪
- 四、奉茶的技巧与礼仪
- 五、乘车位次的礼仪
- 六、送客的礼仪

#### 第六章：会议服务与礼仪的应用

- 一、会议的概念和类型
- 二、一般会议流程
- 三、会前服务工作
- 四、会中服务工作
- 五、会议结束工作
- 六、庆典、活动模拟演练
- 七、接待礼仪流程