

企业接待礼仪场景 化应用

**Scenario based application of enterprise
reception etiquette**

(5天项目版)

项目背景：

接待就是企业宣传,高规格接待能力赋能企业品牌!

对外商务往来过程中，企业与来宾的深度链接，无外乎就是接待拜访两大场景，拜访过程存在太多不确定性，大多数情况以应对为主，接待场景完全可以做足准备全力以赴，深度建立双方关系增强粘性。从长期市场授课调研情况来看，迎接准备、人员安排、场景讲解、会议管理、饭局交流……所有以主方身份接待来宾的场景，都存在基于尊重客方的意识，建立高规格礼节、不随意怠慢来宾的企业专业化对外接待体系的必要性。

接待关乎商务关系,高标准礼仪应用赋能业绩增长!

接待流程不清晰、来宾禁忌不了解、接待人员不专业、场景安排不细致……

以上问题均属于缺乏成熟的接待体系。热情周到一直都是中国人的待客之道，充分准备尽心服务才能有条不紊的做接待执行，整体来看我们最终关心的是来宾是否有良好的来访体验，参与接待的人员从上到下应做到心中眼中有来宾，从细节出发由内而外传递真诚撬动人心。

解决问题：

准备工作已妥当，接待执行却发现漏洞百出，急救情况不断！

前期与来宾只进行简单对接，匆忙进行接待参观，接待成果堪忧！

宣传讲解枯燥乏味，讲了很长时间却难以让来宾留下深刻的印象！

不了解来宾喜好，每次接待现场都是应对状态，来宾体验感上不去！

接待人员能力层次不齐，如何做才不失礼于人，员工得懂才能做好！

没有接待体系及标准，规范化才能避免漏洞，实现高效落地的接待！

项目成果：

成果 1: 内容体系化——讲练比例根据需求定制

标准礼仪课按照标准讲授，缺乏需求实用性。

项目将根据调研进行模块系统化知识讲授，避免出现不适用企业的内容。

成果 2：演练场景化——真实场景进行实地模拟

标准礼仪课均在培训室讲授，达不到场景演练真实性。

项目将按照来宾参访真实触点流程，设计最佳参访路线，并以此作为演练场景。

成果 3：实操岗位化——接待岗位精准实操训练

标准礼仪课不设计岗位区分，部分知识点学员用不上。

区分管理者、业务、后勤、一线接待人员等岗位，按照不同岗位进行实操。

成果 4：成果任务化——每位学员参与任务完成

标准礼仪课不设置课程任务，仅听课程参与度不高。

以小组或部门为团队，完成各模块经验萃取、表格模版、演练 PK 的任务。

成果 5：课后落地化——输出接待标准及落地计划

标准礼仪课无课后落地计划，学习成果很快减弱。

根据接待标准进行课后落地跟进，进行学习内容巩固确保效果。

项目时间：5 天，6 小时/天（可根据企业实际情况进行调整）

参与人数：为了保证项目有效性和学员感受，每班最佳学员数量小于 50 人。

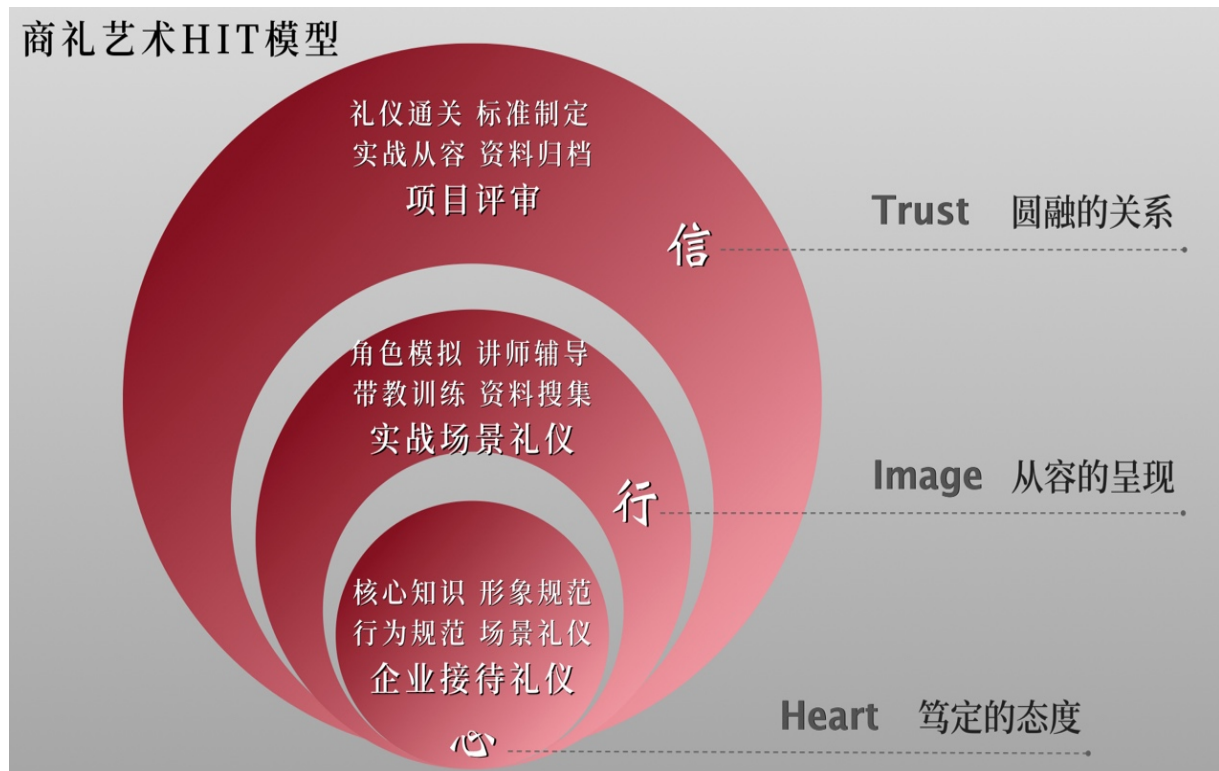
项目对象：

1. 管理岗：各级管理者、项目执行中更多将参与标准决策与制定。
2. 业务岗：市场/销售/采购等人员，项目执行中更多将参与经验萃取。
3. 综合岗：人力/行政/品牌/运营等人员，项目执行中更多将参与标准输出。
4. 执行岗：各部门参与对外接待，项目执行中更多将参与标准实际执行。

项目版权证书：



商礼艺术HIT模型



项目实施模型：

各阶段执行计划：

按照讲、练、萃、演、评进行执行。

企业可根据实际情况（人员数量/时间等因素）选择性的增减模块。

阶段	课题	执行内容	目标/作业
训前准备 (课前一周)	项目调研	1. 接待场景确定 2. 授课模块确定 3. 讲练比例确定	目标： 1. 了解企业现状 2. 了解学员情况
第一阶段	企业接待礼仪	1. 礼仪核心知识	个人作业：

阶段	课题	执行内容	目标/作业
(2天)		2. 接待形象规范 3. 接待行为规范 4. 接待场景通识礼仪 (会议/展厅/茶席/宴请) 5. 场景现存痛点梳理	1. 形象提升计划 2. 学员收获感想 小组作业： 1. 各场景流程表格模版 输出 2. 完成1个场景的视频 演练作业
第二阶段 (2天)	实战场景礼仪	会议/展厅/茶席/宴请各场景 相对应学员实战场景模拟 1. 第一步：讲师做学员看 2. 第二步：学员做讲师辅导 点评 3. 第三步：学员做形成文 字/图片资料	个人作业： 3分钟视频作业 小组作业： 根据分派场景进行文字/ 图片资料的搜集
第三阶段 (1天)	项目评审	1、现场考核：礼仪通关 2、成果输出：标准制定	团队作业： 各场景接待资料细化并 入档
训后作业	课后X周	完成相关资料并确定	输出企业接待1.0版

项目实施大纲：

模块一：商务接待礼仪必修篇

一、重塑礼仪思维

1. 个人修养 VS 礼仪素养
2. “礼”于内：思维意识
3. “仪”于外：修礼方法

二、礼仪在接待中的应用

1. 企业接待规格把控
2. 接待赋能商务关系
3. 角色定位与服务心态
4. 贵宾客户细致化接待

【案例】“礼”是言行举止的结合

【互动】怎样才算是高规格接待？

三、接待场景礼仪应用核心

1. 会议——服务意识
2. 展厅——生动讲解
3. 茶席——动静结合
4. 宴请——圆融氛围

【输出】各场景接待流程优势分析

模块二：接待人员对外展示篇

（一）综合形象展示

一、打造专业的接待形象

1. 商务形象管理的意识
2. 职业发型与仪容礼仪
3. 品牌化接待着装管理

4. 男女士商务着装要点
5. 接待着装与配饰禁忌

【互动】学员展示+讲师点评

【案例】不可忽视的形象细节

二、接待准备之举止管理

1. 站坐交流心理学感受
2. 沟通交流的表情管理
3. 有礼展示与递送物品
4. 手势指引礼仪：动态与静态引领
5. 商务距离礼仪：禁忌与得体距离

【案例】从颁奖学举止礼仪

【案例】高情商观察能力的培养

(二) 行为礼仪展示

一、接待前的细节准备

1. 人：双方人员表单确定
2. 事：行程安排场景确定
3. 物：接待流程物资安排

【工具】善用表格做准备

二、迎接来宾礼仪

1. 地点环境考察
2. 人员级别对等
3. 迎接站位的讲究

【案例】迎接站位闹出的笑话

三、接待会面礼仪

1. 问候礼、称呼礼
2. 挥手礼、名片礼
3. 多场景介绍礼仪

四、接待握手礼仪

1. 主客间握手礼
2. 握手礼三原则
3. 握手礼六禁忌

五、接待引领礼仪

1. 陪同行走时
2. 楼梯行走时

六、接待电梯礼仪

1. 引领进梯与梯内尊位
2. 出梯顺序与引领礼仪
3. 重要接待的安排管理

七、联系往来礼仪

1. 电话沟通礼仪
2. 微信沟通礼仪

【工具】短信微信文字模版

八、车辆安排礼仪

1. 轿车及商务车尊位
2. 开关车门举止礼仪
3. 行车过程服务意识

【案例】特殊情况调整策略

九、送行来宾礼仪

1. 送行时注目礼应用
2. 送行时的举止礼仪
3. 车前送行细节管理

【案例】 如何理解迎三送七

【互动】 场景设定+角色设定+小组模拟

模块三：接待场景圆融关系篇

（一）接待会议场景

一、会前高效准备

1. 桌面摆台设计
2. 接待茶饮标准
3. 设备调试保障

二、会议位次解析

1. 以左以右为尊标准
2. 尊位安排核心原则
3. 多方角色位次安排
4. 主席台长条桌位次

【案例 1】“尊位”定义与原则

【案例 2】单双数为此安排策略

【案例 3】政企位次的常见区分

三、会中服务保障

1. 服务注意事项
2. 会务礼仪标准
3. 茶水服务礼仪

4. 续茶服务礼仪

四、会后细致完善

1. 合影拍照引导礼仪
2. 来宾离场寒暄礼仪
3. 资料整理与接待总结

(二) 参访展厅场景

一、场景动态行为礼仪

1. 开场迎接问候
2. 行走路线指引
3. 讲解礼让致意

二、讲解精准指引设计与实操

1. 定点式
2. 滑动式
3. 走位定点式
4. 走位滑动式
5. 前行转身指图
6. 后退转身指图

【案例】复杂展板设计的思路

三、讲解接待礼仪修炼

1. 介绍礼
2. 握手礼
3. 合影礼
4. 鞠躬礼
5. 送行礼

【补充】翻页笔与电子屏管理

四、随车讲解的礼仪细节管理

1. 车前迎接结束送行礼
2. 行车过程安全意识及互动技巧
3. 不同车型乘车礼仪（考斯特/商务车/小轿车/观光接驳车）
4. 不同车型讲解注意要点

【案例】某省级会议随车讲解设计

(三) 接待茶席场景

一、中国茶文化解析

1. 中国茶文化基本认知
2. 中国茶 VS 世界的茶
3. 茶礼“和礼俭”精髓

二、商务茶具的应用

1. 茶杯特点与使用
2. 认识茶艺六君子
3. 茶席器具的分类
4. 茶具与冲泡要点
5. 茶礼世界影响力

三、茶席角色与礼仪

1. 主人应注意的礼节
2. 入席、敬茶、续茶要点
3. 茶席间行为与沟通禁忌

(四) 接待宴请场景

一、宴请准备

1. 相关人员准备工作

2. 选址方案及匹配度
3. 陪同人员工作对接

二、点菜艺术

1. 点菜流程及问询礼
2. 宴请点菜四大原则
3. 高情商菜品搭配法

三、位次安排

1. 双主人制单主人制
2. 特殊情况位次安排
3. 会面礼与引导入席

四、餐桌礼仪

1. 请菜夹菜有礼
2. 餐具公私讲究
3. 饭局言谈禁忌

五、饮酒礼仪

1. 持杯礼仪
2. 敬酒有序
3. 敬酒方位

项目成果：

1. 企业接待表格（接待客户管理表/接待会议安排表/重要客户信息管理）
2. 接待人员礼仪手册（形象/行为）
3. 接待场景礼仪落地手册/视频（会议/展厅/茶席/宴请）

部分客户见证：

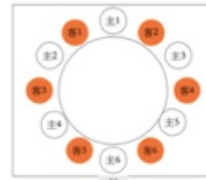
近年来，大多数企业采购商务接待礼仪课程，都会出现单次课以讲授为主、演练不落地；长时间做项目学员投入度低、预算超标的情况；《企业接待礼仪场景化应用©》以企

来访信息收集				
来访事项	确认***前盘台表课程及对应方案整合		来访时间	2023.10.4
来访人员	EQ-PL: *** (领队)、PT: ***(采购: ***(系长、***(本次对接人)			
来访背景	在***车型导入过程中，前盘数所使用的三代轴数轴承由GHAC供应，DHAC合供后以前盘数形式交付GHAC，但在后续阶段发现合供零件存在课题，为保证课题在短期内解决，GHAC计划到DHAC进行现场确认及整合，DHAC以新机种料单头、销售科、技术科、品质科、部品科室共同进行对应。			
交通方式	自驾 (2辆)			
客户人员分析及接待				
人员	爱好	习惯	性格	
***	羽毛球	开车经常喝酒	买配型	
***	无	无	谨慎型	
***	羽毛球	习惯边吃边聊天	谨慎型	
***	羽毛球	无	谨慎型	
接待注意事项				
场景	接待注意事项			
下车接待	流程：下车→介绍→引导入会议室 1. 下车过程中，由于温度高，引导司机在综合楼门口停车，缩短步行时间。 2. 介绍时，先带我出人员介绍给客户；另外接待人员由新机种科长带队，礼貌对待。 3. 引导过程：在楼道、转交、会议室门口安排人员引导。			
会议接待及整合	流程：入座→互换名片→部长开话→宴会 1. 按照左右为尊的形式安排座位，将来访人员名牌摆放在对应座位上，并引导其落座。 2. 交换名片时，双手递名片，并先呈到对方胸前，名片内对方朝右，以便对方查看。 3. 在整合前部长过来交流，并对客户人员表示欢迎（体现公司对客户的重视）。 4. 在会议中发言时，注意倾听，切忌打断对方发言或随意打断对方。 5. 会议资料准备真实准确（最好有事实支撑），切忌弄虚作假。 6. 整合过程中，安排人员根据会议情况进行茶水添加。			
午餐-用餐	流程：餐前→上菜→吃饭 1. 就餐时，将客户置于首位，重要人员较靠时，分 2. 事前了解客户喜好安排菜品，为表示尊重，也可由客户进行配菜。 3. 吃饭过程中，根据客户爱好，可多聊聊羽毛球及篮球等事，拉近关系。			
送行	1. 将来访人员送到出门，以示尊重 2. 挥手致意，待车辆消失在视线后再回办公室。			



白色背景桌签、杯垫、瓷杯、本夹、铅笔、签字笔、防疫包，第二排支装水（有桌子桌签用瓷杯，有桌子没有桌签可放纸杯）

商务宴请席位位次



- 整体原则：**以当事人朝向为参照，商务宴请遵从以右为尊；
- 双主人制时：**以右为尊，客方交叉排列在主办方1、2号两侧；
- 单主人制时：**以右为尊，主客间其他客交叉排列；
- 其他情况：**职级较低/负责行政人员可入座离门较近的位置。

引领礼仪



整体标准：

- 五指并拢，虎口微开，手掌斜切地面45度；
- 大臂与小臂微屈，约为90度，另一只手垂直；
- 指引时身体微前倾，面向引导方向，并配合语言进行说明；
- 与尊者相见后，应面向对方进行问候寒暄，随后进行指引引领；
- 引领尊者时，尽量在对方左前方1.5米左右进行引领，偶尔侧身示意；
- 引领过程中时刻关注对方，步伐尽量与对方同频；
- 行进在大堂门口、电梯门口、会议室/办公室门口时，应始终以手势进行指引；
- 行进位次以右为尊，两人同行以右为尊，三人同行中间为尊。

禁忌：

- 一手引领，另一手插兜；
- 长时间保持抬臂引领。

业实战落地为目标，通过三个阶段、多个场景、手册资料三次复盘的流程、最终达成的可实施落地标准，输出成果将更为有效贴合企业，受到各企事业单位的高度好评。

企业接待礼仪场景化应用©
版权所有 严禁抄袭

企业接待礼仪场景化应用©
版权所有 严禁抄袭

企业接待礼仪场景化应用©
版权所有 严禁抄袭

企业接待礼仪场景化应用©
版权所有 严禁抄袭