

高规格会务接待

课程背景：

会务接待水平是企事业单位组织活动、会议接待的核心，既要做到流程规范化也要具备人性化的方式，两者兼备才能更好地做好接待服务工作。会务管理是接待服务过程最重要的环节，细节多、标准也各不相同的部分。全面提升员工的服务意识与专业度，由内而外传递出对接待来宾的尊重，做到心中有事、眼里有活，根据高标准会务服务流程、时刻为现场来宾考虑来做好接待工作，方能展现出企业良好的对外形象。

课程以会务服务细节、服务流程掌控、团队服务品牌打造作为核心主线，通过形象、行为、会务管理、流程梳理等方面进行讲授，帮助学员掌握商务接待流程的综合知识，同时也具备高效会务管理的能力，能够在会务服务过程中，让接待来宾获得更好的体验感受、为企业发展带来美誉度与信任度。

课程目标：

- 深植礼学思维：掌握新时代礼仪核心的恭敬之心尊者思维
- 重视服务心态：建立重视接待对象、管理细节的工作心态
- 打造专业形象：塑造团队品牌化接待形象、赋能企业品牌
- 修炼行为举止：展现得体有礼的言行举止、提升服务能力
- 提升综合能力：会议场景过程，尊于来宾的突发应对能力

课程时间：半天，3小时

课程对象：接待人员、业务助理、行政人员、会务人员、前台人员

课程方式：

1. 课堂讲解+学员练习+情景模拟+讲师点评
2. 50%知识点讲授+30%针对性学员情境演练+20%讲师点评带教辅导

课程模型：

课程大纲：

导入：会议接待的重要性

- 【案例】行业头部企业茶水礼仪标准
- 【案例】政府/企业会议接待区分要点
- 【案例】高效会议接待中的协作意识

第一讲：高效能会议接待准备

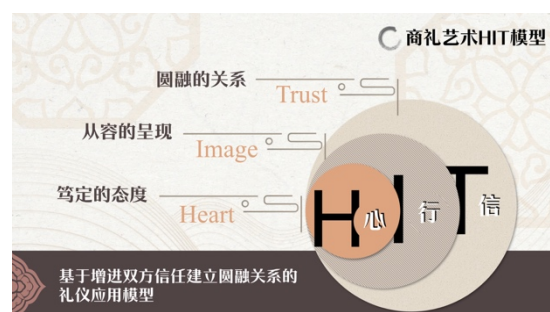
一、接待前的细节准备

1. 人：双方人员表单确定
2. 事：会议场景安排确定
3. 物：会议流程物资安排

【工具】善用表格做准备

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
4. 男女士



接待着装管理

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

第二讲：高规格会议接待管理

一、会前场景安排

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

【演练】 相关人员现场实操

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

【互动】 组织拍照话术引导

【实景练习】 如条件允许，可安排在企业会议室分角色实景练习。

总结与作业

一、有效学习行动法

二、学习收获与复盘