

# 关键时刻——客户讲解接待综合训练

## 课程背景：

企业接待来宾过程中离不开关键场景的讲解介绍，产业园、产品线、企业展厅、文化墙等都是讲解的重要场景，负责接待的专兼职讲解员应具备高水准有一定生动度的讲解能力，将优势、亮点及来宾关注点进行高效融合，快速整理并转化为讲解内容后对外讲解宣传。企业讲解员并不局限于标准规范化的讲解呈现，应根据来宾具体情况进行调整应对讲出精彩不乏味。

课程重点解决企业从 0~1 建立讲解队伍过程中，更高效选拔培养讲解员；对于有一定经验的讲解员进行更专业更高水平提升的辅导。经过系统化的培训，在未来接待讲解过程中实现游刃有余、向来宾呈现精彩讲解。

“缺乏设计思路、讲不出精彩内容”——快速培养有设计思维的讲解员！

“不会突发应对、做不好讲解工作”——精细辅导打造内外兼修的讲解员！

## 课程目标：

- 深植理念：将现代礼仪核心的“恭敬”思维应用到讲解接待流程；
- 塑造形象：从着装形象到神态举止细节、由内而外进行整体提升；
- 修炼举止：掌握接待讲解应知必知的礼仪标准、能灵活进行应用；
- 表达提升：掌握讲解时表达的基本要领、具备一定的语言感染力；
- 优质讲解：能够形成个人讲解风格、面对不同来宾进行精彩呈现。

**课程时间：**2 天，6 小时/天

**课程对象：**接待讲解人员、企业专/兼职讲解员、各部门对外往来人员

为了保证训练有效性和学员个体关注度，建议每班最佳学员数量小于 30 人。

## 课程亮点与方式：

1. 知识讲授：从“讲不好”到“讲精彩”、实战案例与丰富经验赋能
2. 系统培训：从“简单讲”到“系统讲”、讲解接待时具备设计思维
3. 精细辅导：从“全员训”到“一点一练”、针对性点评与辅导落地

4. 实战提升：从“课堂讲授”到“场景实战”、灵活应用是培训目标

**备注：**

1. 课程安排可根据企业实际需求进行微调
2. 第二天下午建议学员进行实地讲解评审

**课程大纲：**

**开场：案例引导破冰+目标建立**

**第一讲：接待讲解思维篇**

**一、讲解接待的综合艺术**

1. 接待运营体系的建设价值
2. 接待流程的关键场景管理
3. 角色认知与团队协作原则

【案例】讲解队伍创造的无限价值

**二、讲解流程中的礼仪思维**

1. 面对尊者时的“恭敬”思维
2. 宾客感受角度“表达”思维
3. 接待流程中的“服务”思维

【模型】全方位讲解提升五维度

【互动】讲解能力评估

**第二讲：接待人员综合形象篇**

**一、接待形象的三个维度**

1. 结合企业文化
2. 结合行业特性
3. 团队品牌设计

**二、接待人员的仪容标准**

1. 男士发型与面容

2. 女士发型与面容
3. 女士妆容管理三步法
4. 接待贵宾时的仪容管理

### 三、接待人员的着装标准

1. 男士正装搭配
2. 女士正装搭配
3. 配饰细节搭配
4. 着装搭配禁忌

### 四、综合静态仪态修炼

1. 站走仪态训练
2. 静态举止管理
3. 表情微笑三度
4. 眼神有礼应用
5. 合理舒适距离
6. 专业手势应用

【图片案例】讲解员行为举止禁忌

【模拟演练】开场讲解 1 分钟练习

## 第三讲：接待人员礼仪精修篇

### 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

【模拟演练】带学员稿件+分场景角色+讲师点评辅导

### 二、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

【练习设计】在现有稿件基础进行指图设计

【模拟演练】带学员稿件+讲师点评辅导

### 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

【模拟演练】展板设计并进行 2 分钟讲解+讲师点评辅导

### 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

## 第四讲：接待人员表达呈现篇

### 一、讲解内容核心三要素

1. 言之有物：接待主题与目标清晰
2. 言之有序：接待流程与重点清晰
3. 言之有情：人、事、物基调把握

### 二、讲解员的声音形象

1. 声音形象：听得到的仪态

2. 好声音标准：悦耳、入心
3. 打造讲解员专业的声值

### 三、讲解表达感染力提升

1. 掌控语速：表达快慢技巧
2. 主动留白：表达停连技巧
3. 提炼语言：重音呈现技巧
4. 准确传递：语气口吻技巧
5. 建立标准：讲解基调规范

### 四、讲解稿表达润色技巧

1. 高效划分重音词语
2. 高效划分停连节奏
3. 理性感性表达转换

【练习】讲解稿件润色提升

【模拟演练】讲解场景 3 分钟讲解+讲师一对一辅导

## 第五讲：稿件升级与突发应对篇

### 一、讲解稿设计与优化

1. 稿件设计三大理念
2. 讲解稿与效果评估
3. “人场”结合梳理

### 二、讲解稿整体设计思维

1. 讲解内容设计五步法
2. 稿件过渡语撰写技巧
3. 讲解稿高效表达润稿

【练习】稿件润稿转化练习

### 三、来宾提问互动的有效应对

1. 通用回答话术
2. 委婉回答话术

### 3. 请托他人话术

【头脑风暴】突发事件案例梳理与应对

【模拟演练】根据接待场景进行动线设计+5分钟讲解+讲师一对一辅导

### 总结与回顾

一、学员呈现与精细点评

二、多场景讲解流程设计成果输出