

# 商务接待礼仪

## 课程背景：

**为人处事显修养、触动人心看细节！**

**接待就是品牌宣传、高规格接待能力赋能企业品牌！**

对外商务往来过程中，商务人士礼仪修养是展现个人职业化及企业品牌的重要因素，待人接物的能力也彰显出企业整体风貌、经济实力、文化理念。从长期授课市场调研情况来看，大部分企业存在接待流程不清晰、来宾禁忌不了解、接待人员不专业、场景安排不细致等情况。商务场景中接触细节多、标准也不同，全面提升商务人士的接待能力，由内而外传递出对来宾的敬意，做到心中有事、眼里有活，高情商建立关系信任，方能展现出企业良好的对外形象，赋能双方建立更圆融的商务关系。

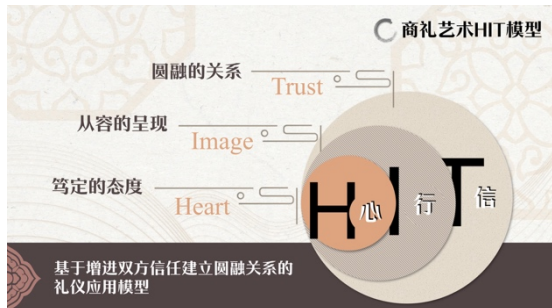
商务接待礼仪是提升商务人士形象、往来行为规范的重要法则，更是成就个人事业必不可少的一门功课。课程目标是打造值得信赖的商务人士和企业形象，帮助学员掌握商务接待流程中的综合能力，能够在接待过程中令接待对象获得更好的体验感受、为企业发展带来美誉度与信任度。

## 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：掌握多场景下，尊于来宾的突发应对能力

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**管理者、接待人员、业务/销售



**课程方式：**

1. 课堂讲解+案例分析+情景模拟+

小组 PK

2. 60%知识点讲授+40%针对性情

境互动演练

**课程模型：**

**课程大纲：**

**第一讲：礼仪核心与工作解析**

**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】从饭局位次学礼仪思维

【案例】“礼”是言行举止的结合

【互动】怎样才算是高规格接待？

### 第二讲：接待有“心”——接待前的综合准备

#### 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】高情商观察能力的养成

### 三、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

## 第三讲：接待有“礼”——接待流程礼仪应用

### （一）接待会面礼仪篇

#### 一、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

#### 二、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

#### 三、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

#### 四、接待引领礼仪

1. 陪同行走时

2. 楼梯行走时

## 五、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

## (二) 接待通识礼仪篇

### 一、线上沟通礼仪

1. 电话沟通礼仪

2. 微信沟通礼仪

【工具】短信微信文字模版

### 二、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

### 三、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

## 第四讲：接待有“术”——接待场景礼仪应用

### (一) 接待会议场景篇

#### 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

【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

## (二) 接待宴请场景篇

### 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

【案例】宴请中的加菜技巧

### 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

【案例】某经典商业饭局的背后

### 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

【案例】懂得恰当时机结账的行政

【互动】场景设定+角色设定+小组模拟

## 总结与作业

- 一、有效学习行动法
- 二、学习收获与复盘