

商务接待礼仪实战应用

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。

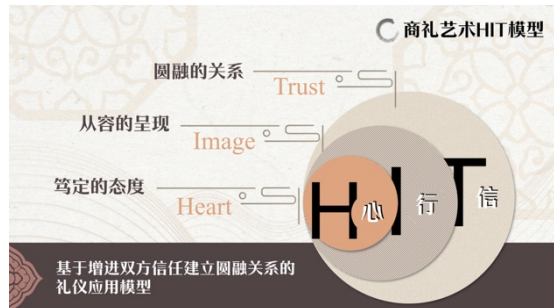
商务接待礼仪是提升商务人士形象、往来行为规范的重要法则，更是成就个人事业必不可少的一门功课。课程目标是打造值得信赖的商务人士和企业形象，帮助学员掌握商务接待流程中的综合能力，能够在接待过程中令接待对象获得更好的体验感受、为企业发展带来美誉度与信任度。

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