

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