

高品质商务接待场景实战

培训对象：

总裁办、企业公共事务部、行政接待、秘书、办公室主任、负责文化交流与合作洽谈、接待、服务的相关人员

课程时间：1-2天/6-12小时（根据客户对具体场景的要求安排时间）

授课形式：

专业知识讲解 + 案例分析 + 分组讨论 + 实操模拟演练 + 互动游戏 + 工具表格

培训目标：

1. 帮助企业公共事务接待部梳理会务、接待的统筹安排基础流程规范，提高企业接待能力，为企业在商务、会务活动中提高影响力。
2. 了解公共事务会议、接待的各环节要点、规范、标准及礼仪，提升顺利完成相关事务接待的能力。
3. 进一步提升公共事务接待部门人员的职业素养，掌握会务、接待礼仪，塑造良好的企业公众形象，从而赢得同仁与客户认同与尊重。

课程大纲

第一单元：先敬罗衣后敬人——个人商务形象塑造

一、你的形象就是企业形象

1. 形象效应与人际交往心理学
2. 把握良好第一印象的三要素
3. 第一印象没建立好，怎么办？

二、个人形象打造与管理

1. 商务女性赢得尊重的形象打造
 - 接待客户时的商务着装
 - 现场着装点评
2. 饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足？
 - 如何选择最适合自己的饰品？
 - 穿对衣服选对鞋
3. 商务男士，为影响力而选择穿戴
 - 商务接待中，要根据不同客户来选择着装
 - 商务衬衫的选择与西服如何搭配？
 - 领带如何选择？如何搭配？
 - 男士提升个人品位的三个关键

第二单元：商务场合通用礼仪行为规范

一、个人仪态基本规范

1. 气质展现——站姿、坐姿、行姿的基本规范
2. 让他人感受到被尊重的表情与眼神
3. 陪同客户时的行走位次、引领客户的位次

二、问候与称呼礼仪

1. 如何快速记住对方的名字
2. 初次见面的称呼
3. 让称呼拉近彼此的距离
4. 职位、职务称呼的艺术

三、用你的手握出经济效益

1. 握手的内涵与时机
2. 握手的顺序、时间和方式
3. 不同场景的握手礼仪：级别、场合、性别、迎送等

四、介绍礼仪的几种常见情境

1. 自我介绍
2. 第三方介绍
3. 多人介绍的顺序及细节

五、微信名片与传统名片的礼仪

1. 传统名片与微信名片的区别
2. 添加微信的礼仪
3. 微信沟通的礼仪

第三单元：商务接待中“八”大场景

场景一、商务接待前期计划

1. 客户邀约
2. 针对不同的客户如何确认行程
3. 根据培训企业实际客户群体设置
4. 接待路线的设计与安排

场景二、交通安排

1. 车型的选择
2. 司机礼仪与细节
3. 座次安排

场景三、休息与住宿-通过细节达到宾至如归

1. 酒店的安排与接待
2. 午休与全日房安排

场景四、会议与座谈

1. 工作人员安排
2. 会务物品物资布置
3. 位次安排
4. 会议纪要与会后安排

场景五、园区与展厅参观

1. 展厅讲解的基本要求
2. 讲解人员的礼仪

场景六、接待宴请

1. 如何点菜
2. 敬酒
3. 餐桌与座次安排
4. 餐桌基本礼仪

场景七、重要活动（庆典、开工仪式）

1. 企业庆典的仪式流程
2. 庆典活动的媒体安排与应急处置
3. 合影与送客
4. 注意事项

场景八、礼品准备

1. 礼品的安排规则与方法

2. 参观送礼的时机

■ 课程总结