

《会务接待流程规范与服务礼仪》

实战训练

课程背景：

企业越强大，企业内部服务部门管理越规范，这是时代进步、企业进步的重要表现。越来越多的大中型企业，专门成立了客户接待服务部，培养专业的人才做专业的接待，不仅是业务的需要，更能彰显企业对客户的尊重与重视。

礼仪化的接待服务，则是客户和企业一直追求的具有高品质的关系维护方式，一个成功的企业也需要拥有一支高素质的职业化接待团队作为保障。

课程时间：2天/12—13小时

培训讲师：胡爽姿

培训对象：商业园区会务接待、文化交流与合作洽谈、接待、服务的相关人员

培训收益：

1. **职业化形象**——会议接待是正式、严肃的公务场合，服务人员的职业形象即代表着企业是接待能力管理。
2. **服务仪态**——会务服务的接待人员，良好的行为仪态是会务服务品质的重

要保障之一。课程通过实操训练，强化服务人员的行为习惯，给标准、强训练，后期企业内部可持续再训练，促进落地。

3. **有备无患**——准备大于能力，一场会务接待，周全的准备是会议有序进行的关键一环，也是企业领导考核接待部门能力的重要渠道。

培训方式：

课程以实战实操为主+专业知识讲解+场景演练+分组讨论+互动游戏

课程大纲：

第一模块、会务接待服务人员仪容仪表礼仪（1小时）

一、仪容仪表礼仪

1. 仪容仪表规范
2. 会务服务人员的形象要求
3. 统一会议服务的着装规范

二、服饰与配饰礼仪

1. 着装规范标准
2. 服饰搭配
3. 不规范服饰点评

三、微笑与眼神训练

1. 自然大方的微笑训练

- 会务服务的微笑有度
 - 微笑训练的方法
2. 稳重自信的服务眼神训练
- 有目光接触障碍？
 - 真诚的目光胜似千言万语
 - 目光交流 3 个三角区
 - 注视角度与注视时间

第二模块、会务接待服务仪态礼仪的训练（2 小时）

思考：服务礼仪中规范仪态对活动组织的影响

一、接待礼仪中仪态训练的步骤分解

1. 站姿训练
 - 标准站姿训练
 - 恭候式站姿
 - 服务站姿
 - 交流站姿
2. 走姿训练
 - 走姿训练
 - 行走时应注意的事项
3. 坐姿训练

- 标准坐姿训练
 - 面客时如何落座
 - 交谈时坐姿
 - 离座的规矩
4. 蹲姿训练
 - 基本蹲姿训练
 - 使用蹲姿时应注意的事项

二、会务接待中的各类手势训练

1. 引导来宾时的手势训练
2. 引导礼仪的规范与标准
3. 指引、指导方向的手势训练
4. 递接物品的礼仪规范

第三模块、会议前的筹备工作 (3 小时)

一、 场务筹备与设计

场景：大型会议、小型会议、会见活动等

1. 确定会议的时间、地点、出席会议者、会议议题、接送工作
2. 根据会议规模，确定接待规格
3. 发放会议通知和会议议程
4. 选择会场

5. 会场的布置

6. 四周的装饰

卫生清洁工作；横幅、庆祝标语的悬挂；盆景花卉的摆放；国旗、党旗、国徽的悬挂；茶杯、饮品的摆放

二、座次的安排

1. 主席台座次

2. 观众席座次

3. 主持人位次安排

4. 会议桌的摆放类别方桌会议、圆桌会议；礼宾次序

三、准备会议会议相关物品

1. 会议资料

2. 会议中使用的设备

3. 其他用品

第四模块、会议会务全程接待的实务标准与规范（6小时）

一、会议前的接待礼仪

1. 会前检查

再次由专人到会议室检查会议室条幅、灯光、音响、茶饮等

2. 提前进入接待岗位

一般的接待工作分以下几个工作岗位：

- 迎接与引导
- 线上、线下签到
- 引导入座

二、会议中的服务礼仪

1. 会议进行中的标准规范及要求

- 会议进行中的服务要做到稳重、大方、敏捷、及时。
- 其他服务会议按拟定的程序进行，应紧凑，不要出现冷场局面
- 会议接待服务具体要求
- 诚恳热情、讲究礼仪、细致周到、按章办事、确保安全、会议保密

2. 茶的礼仪与冲茶知识

- 国内各大茗茶的知识
- 不同茶叶的冲泡方法
- 办公室贵宾奉茶的礼仪

3. 会中茶水服务的礼仪与操作规范（情景训练）

- 茶水服务技能训练
- 上茶的规范与操作
- 续水、换茶的操作

4. 会场服务人员行为基本要求：

- 服从上级领导
- 尊重同事
- 跨部门协调

三、会后服务礼仪

1. 会议结束后，全部接待人员应分工明确地做好善后处理工作
2. 组织活动会议结束后，有时还会安排一些活动，要做好指引
3. 送别根据情况安排好与会者的交通工作，使其愉快
4. 清理会议文件
5. 会后总结复盘

课程总结