

企事业单位公务接待综合礼仪规程

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小时（可根据企业实际需求调整内容）

培训讲师：胡爽姿

培训对象：公司的商务接待以及高级职员；各行接待人员秘书、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

培训目标：

1.帮助企业培养商务接待人员，提高企业接待能力，为企业在商务、服务活动中提高影响力和知名度。

2.掌握各类商务活动和职场生活的必备礼节，增强自信，从容应对各种社交场合，推动事业成功；

3.进一步提升您的职业素养，掌握职场礼仪。塑造良好的企业公众形象和个人形象，从而赢得客户好感，在竞争中脱颖而出；

4.提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人的发展和企业的发展奠定良好的人际关系基础。

培训方式：

专业知识讲解 + 案例分析 + 分组讨论 + 实操模拟演练 + 互动游戏

课程大纲：

区分不同的培训对象，针对性的开展礼仪培训。

引子：

- 1、礼仪概念
- 2、学习接待礼仪的重要性

第一部分：政企客户接待的形象要求（讲解与演练相结合）

、 如何塑造良好的第一印象

- 1、第一印象=首轮效应
- 2、7秒决定对方对你的第一印象
- 3、客户需要你什么样的职业形象？（思考、讨论）
- 4、仪容仪表礼仪
 - 仪容仪表规范
 - 妆容练习
 - 发型练习

5、服饰与配饰礼仪

- 着装规范标准
- 服饰搭配
- 不规范服饰点评

第二部分：仪态礼仪的训练

讨论：动作语言与肢体语言的重要性体现在哪些方面？

一、仪态训练的要点分解

- 1、接待礼仪中规范仪态对工作的影响
- 2、接待礼仪中规范仪态对客户满意度提升的作用

二、接待礼仪中仪态训练的步骤分解

1、站姿

- 标准站姿训练
- 恭候式站姿
- 服务站姿
- 交流站姿

2、走姿

- 走姿训练
- 行走时应注意的事项

3、坐姿、

- 标准坐姿训练
- 面客时如何落座

- 交谈时坐姿
- 离座的规矩
- 4、蹲姿礼仪
 - 基本蹲姿训练
 - 使用蹲姿时应注意的事项
- 5、接待中多种手势训练
- 6、不同情况下递接物品的礼仪规范

第三部分：进退有仪——政企商务客户交往中的礼仪细节应用

【现场情境演练、学员提问、老师解答】

一、客户交往中礼仪应灵活应用

- 1、守时就是信誉——“时”如何把握？
- 2、问候礼仪——顺利开展人际关系的润滑剂
- 3、用你的手握出经济效益
 - 握手的顺序、时间和方式——作为主人、客人时的区别在哪儿？
- 4、名片礼仪——一来一往中让对方记住你
- 5、介绍礼仪的几种常见情境——喧宾不夺主的风度
- 6、送客的礼仪——以终为始的送客技巧

二、商务活动中的位次礼仪

- 1、乘车位次
- 2、陪同、行走时的位次

3、国内、国际会议位次

4、合影拍照位次

第四部分：接待政企客户来访的礼仪规范流程

一、 前台接待宾客的礼仪规范

1、电话及短信礼仪

2、对客沟通礼仪（如果有企业现实案例更好）

- 如何有效聆听
- 如何有效表达
- 沟通中应注意的事项

3、礼貌用语与语言艺术

- 恰当的礼貌用语
- 称呼礼
- 语言艺术的训练

案例解析：外来人员前台沙发上的接待、应对等

4、介绍礼

5、鞠躬礼

6、引领礼

二、 车辆接待及乘车礼仪

1、接待中的乘车座次礼仪

2、接机、接站时在车辆中应注意的礼仪细节

三、 宾客接待环节中的各项规格流程

- 1、敬茶礼
- 2、产品介绍及推荐（需要客户提供原始资料）
- 3、征询及引导

四、宴请礼仪

- 1、如何做好接待用餐
- 2、接待用餐标准的判断
- 3、用餐中接待人员的注意事项
- 4、同桌用餐应注意的事项
- 5、会议用餐的安排

五、会议礼仪

- 1、如何做好会议接待
- 2、会议标准的判断
- 3、会议的各项准备
- 4、会议前、中、结束的工作

六、 住宿安排

- 1、住宿规格的判断
- 2、安排住宿要考虑到的各项条件因素
- 3、安排住宿应注意的细节

第四部分：司机岗位的相关礼仪规范（讲解+训练）

一、 司机岗位的职业形象礼仪

- 1、仪容仪表的修饰
- 2、不卑不亢的表情礼仪
- 3、仪容仪表的细节注意事项

二、 司机岗位的仪态礼仪训练

1、站姿训练

- 标准站姿训练
- 恭候客人的站姿要求
- 见到客人的站姿及身体语言表达

2、走姿训练

- 标准走姿训练
- 接待中相关走姿的特点及注意事项

3、接待中的仪态礼仪

- 手势礼仪
- 递解物品的礼仪
- 开、关车门的礼仪

4、宾客接待礼仪知识

- 接机前、中、结束流程中的规范及细节
- 电话/短信礼仪
- 乘车座次 (4/7/12/33 座)
- 语言沟通礼仪
- 目送礼仪
- 赠送礼品/鲜花等

5、交通道德意识

6、文明驾驶、个人素质

课程总结、行动计划