

《会务、会议接待统筹与组织安排》

【课程背景】

企业越强大，企业内部公共事业部门管理越规范，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，专门成立了公共事务部，并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

【培训对象】 政府单位接待人员秘书、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. 帮助政府单位接待部门及人员梳理会务、接待的统筹安排基础流程规范，提高接待能力，为单位在商务、会务活动中提高政府接待服务能力。
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，从而赢得上级部门、领导单位与群众的认同与尊重。

【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 + 工具表格

【课程大纲】

引子：

- 1、礼仪在企业公务接待中的重要价值
- 2、学习接待礼仪的重要性

第一部分：企事业单位服务接待规范与标准

一、 接待人员个人修养礼仪

1. 培养不卑不亢的良好心态
2. 提升个人情商
3. 增强见识品味

二、 迎接宾客的组织安排

1. 先期准备

- 掌握状况
- 制定计划
- 精选人员

2. 现场操作的安排

- 迎宾时间应注意的三个要点
- 迎宾地点的确认
- 迎宾方式的选择
- 迎宾人员的基本礼仪—自我介绍、握手、寒暄、引导

3. 车辆安排的规范

- 遵守规定
- 精心准备

- 安全至上
- 排定座次
- 车辆接待中应注意的六大提示

第二部分：客户接待的流程安排与组织

一、 时空条件

1. 招待来宾的两个时间条件
2. 常规接待地点的安排—办公室、会客室、接待室

一、 现场布置的 7 项注意

二、 座次安排的 6 大法则

三、 接待人员的接待能力训练

1. 专门恭候的位次、站姿
2. 起身相迎的礼仪
3. 引领有方
4. 专注灵活

四、 宾客膳宿接待

1. 公务接待膳宿安排应特别注意的 5 点
2. 来宾宴请时的礼仪及注意事项
3. 来宾住宿安排的四项注意

五、 宾客送别的安排

1. 送别的人员安排
2. 送别的交通安排

3. 送别人员的礼仪

第三部分：企事业单位大型会务、活动接待规范统筹与安排

一、 各类会议、活动的组织及礼仪要点

1、会议的各大分类

2、各类会议的共同点与区别

- 内部会议
- 上级领导视察会议
- 座谈会
- 媒体采访接待

二、 会前准备的四项工作

1、确定会议主题

2、拟发会议通知

- 会议通知应包含的 6 项内容

3、起草文件—根据不同规格的会议而定

- 开幕词（主持词）
- 闭幕词（总结词）
- 主题报告（会议主体）

4、做好准备

- 对会务及接待人员做好专门的礼仪培训
- 精心做好与会者的招待工作
- 会场布置与准备

- 具体座次安排

三、 会议进行中，会议组织准备者的三项主要工作

1、例行服务

- 场外服务

- 场内服务

2、编写会议简要的

3、做好记录

四、 会议组织准备者在会议结束后的三项主要工作

1、形成会议文件

2、处理有关材料

3、提供返程便利

课程总结