

企业行政部客户接待商务礼仪

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、行政接待部等，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/12小时

培训讲师：胡爽姿

培训对象：企业公共事务部、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。

培训方式：

专业商务接待礼仪知识分解、案例分析、分组讨论、实操模拟演练、互动游戏

课程大纲：

引子：

- 1、礼仪在企业公务接待中的重要价值
- 2、新时代下的企业为什么越来越重视礼仪？

第一部分：企业商务接待人员是企业的“金字招牌”

一、商务接待人员个人修炼

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、商务接待人员的仪容仪表及形象规范（女士）

1. 接待人员的行为需要高品位但还要大众化
2. 新时代下对场合着装要求
3. 如何驾驭“第一印象”的0.38秒？
4. 应付自如的化妆技巧

5. 温婉大气的着装推荐
6. 您的商务色彩选择正确吗？
7. 饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足？
8. 如何选择最适合自己的饰品？
9. 香水小知识您知道多少？
10. 穿对衣服选对鞋

三、商务接待人员的仪容仪表及形象规范（男士）

1. 商务男士，为影响力而选择穿戴
2. 商务西装与商务休闲西装的正确判断与选择
3. 您不仅仅要知道“三个三”原则
4. 西服的面料、颜色、款式，如何选择？
5. 商务衬衫的选择与西服如何搭配？
6. 领带如何选择？如何搭配？
7. 细节是魔鬼——皮鞋、皮带、手表、袜子、笔
8. 商务场合公文包的选择有深意
9. 商务男士如何让自己更具有品味

要求：着正装参加培训，现场进行着装点评

第二部分：商务接待人员的大方得体的仪态修炼

一、 手势礼仪

1. 接待中的 8 大手势礼仪训练
2. 现场训练

二、 商务交往中避免出现的手势

1. 距离有度：不同情境下与客户的交往距离
2. 情境交往距离：中国文化下的交往礼仪
3. 眼神与笑容的表达
4. 眼神与打招呼的礼仪

三、 站姿训练—站如松的真正含义

1. 接待陪同客户时的大方站姿
2. 一对一交流时的站姿
3. 等待时的站姿
4. 站姿的日常训练

四、 走姿训练

1. 得体自然的走姿训练
2. 陪同引导时的走姿
3. 上下楼梯时应注意的礼仪
4. 出入办公室等

五、 坐姿训练

1. 通用坐姿规范训练
2. 陪同时的坐姿
3. 坐多少合适？
4. 入座与离座时要注意的问题

场景演练：要求分组学员角色扮演，讲师点评

第三部分：客户接待中各环节的礼仪规范与流程

场景：机场、高铁站、火车站、公司大楼…

一、 先期准备

1. 掌握状况
2. 制定计划
3. 精选人员
4. 互联网时代，前期准备中电话、微信沟通的礼仪

二、 迎接现场操作的安排

1. 迎宾接待时间应注意的三个要点
2. 迎宾接待地点的确认—不同场景的细节安排
3. 迎宾接待方式的选择
4. 接待客户时的商务礼仪规范
 - 问候与称呼的礼仪
 - 自我介绍
 - 相互介绍
 - 握手方式与不同的礼仪表达
 - 名片礼仪
 - 寒暄交谈
 - 客户引领（楼梯、电梯、路途中…）

场景演练：老师示范、学员训练、学员自评、老师点评

三、 车辆安排的规范

1. 遵守规定
2. 细节准备
3. 安全至上
4. 根据客户身份安排恰当的座次
5. 车辆接待中应注意的六大提示

四、 会务会议的礼仪与安排

1. 时空条件
 - 招待来宾的两个时间条件
 - 常规接待地点的安排—办公室、会客室、接待室
2. 会议现场布置的 7 项注意
3. 座次安排的 6 大法则
4. 客户会议接待中常见的几种座次安排
5. 接待人员的具体表现
 - 专门恭候
 - 起身相迎
 - 引领有方

- 专注灵活

场景演练：老师示范、学员训练、学员自评、老师点评

6. 宾客住宿接待

- 公务接待膳宿安排应特别注意的 5 点

- 来宾住宿安排的四项注意

7. 宾客送别的安排

- 送别的人员安排

- 送别的交通安排

- 送别人员的礼仪

第四部分：商务宴客礼仪

一、 中餐礼仪：就座规矩和具体要求、中餐点菜

1. 商务接待人员必备的餐桌礼仪

2. 点和上菜顺序

3. 酒水和饮料品种

4. 敬酒规矩和礼仪

5. 如何点菜

6. 菜式的选择与搭配

7. 中餐餐具使用禁忌

二、 馈赠礼品的技术与艺术

1. 馈赠礼品时增进友谊，加强合作，表达友好情感的一种手段。

2. 馈赠礼品的原则

3. 馈赠礼品选择与禁忌

4. 馈赠礼品的技巧与语言表达

场景演练：现场演练赠送礼品的礼仪与语言

课程总结、复盘