

企业礼仪服务队接待能力训练

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：1天/6小时

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. 塑造良好的企业礼仪服务接待团队的形象，提升企业礼仪接待的整体印象。
2. 建立一支训练有素的礼仪接待服务队，帮助企业在会务活动接待场合中实现高效率、有品质，客户满意的良好的结果
3. 帮助企业培养会议活动接待人员，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。

培训方式：

专业知识讲解 + 案例分析 + 实操模拟演练 + 互动游戏

课程大纲：

第一部分：礼仪队服务职业形象规范

一、仪容仪表礼仪

1. 仪容仪表规范
2. 妆容练习
3. 发型练习

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

第二部分：礼宾服务仪态礼仪的训练

思考：

礼宾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、礼宾接待中的手势训练

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

第三部分：情景实操演练

1. 活动开始前的准备工作有哪些？
2. 活动现场分工与配合
3. 签名墙礼仪服务规范
4. 引领来宾进入活动会场的礼仪
5. 引领来宾就坐的礼仪

6. 迎送领导上下领奖台
7. 颁奖时的礼仪规范（奖品的装盘、递送等）
8. 合影留念的礼仪
9. 欢送宾客的礼仪

课程总结