

企业客户接待服务综合能力提升

课程背景：

根据《美国营销策略谋划》的研究结果：91%的顾客会避开服务质量低的公司，其中80%的顾客会另外再找其他方面差不多但服务更好的公司，20%的人宁愿为此多花钱。毫无疑问，这是一个“服务至上”的年代，我们不但要为客户提供让其满意的产品，我们更需要提供能够让客户心满意足的服务。礼仪化的服务则是客户和企业一直追求的具有高品质的服务，客户希望享受到有尊严的服务、有关怀的服务、简单的程序化服务已经不能满足客户的心理需求，很多时候，我们需要的是有尊严的礼仪化服务。服务其实不需要过分的包装，只要每一样已有的服务能够始终保持良好的水准和品质，就已经足够完美了，但这需要有一个态度做基础，而“礼由心生”这一经典的礼仪观点，完全可以为良好的服务奠定一块牢固的基石。

课程时间：2天/12小时

培训讲师：胡爽姿

培训对象：公司会务接待、负责文化展厅交流、接待、服务的相关人员

培训收益：

1. **职业化形象**：客户接待是正式、严谨的商务场合，服务人员的职业形象即代表着企业是接待能力与整体管理。接待人员良好的职业形象能给客户留下愉快的第一印象，对接下来的接待顺畅起着重要的促进作用。
2. **有备无患**：准备大于能力，企业对客户在展厅场景、会议场景、宴请场景中的接待，周全的准备是各项活动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。
3. **行大于言**：通过前期调研沟通，对企业实际各场景进行模拟设计，老师带练，从流程到整体进行有效训练，提升客户接待人员的工作实操能力和礼仪应用能力，实战落地。

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：

模块一、客户接待人员仪容仪表礼仪

一、塑造良好专业的仪容仪表

1. 企业统一着职业装规范（企业没有职业装的情况下，则规范个人配合集体

的

2. 大方亲和的微笑与表情
 3. 女职员淡妆的要求及规范
 4. 男女职员的发型要求
 5. 养成良好的生活习惯
- 不当着客户的面擤鼻涕、掏耳朵、剔牙、修指甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏

二、 稳重得体的仪态与严谨的行为礼仪

1. 基础仪态训练：站姿、坐姿、蹲姿、走姿
 2. 接待服务中的标准礼仪
- 注目礼、点头礼、欠身礼、鞠躬礼、握手礼
3. 陪同客户时的行走礼仪
 4. 接待中的 8 大引导、指引手势

三、 礼貌语言应用

1. 称呼的种类与标准礼仪
2. 主动问好的语言与三步骤
4. 接待时的文明礼貌用语、声调、语速

场景模拟带练：

模块二、企业会务安排及会议全程接待的实务标准与规范

一、会务前期准备及安排

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. 会场的布置
4. 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、不同会议座次的安排

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

四、会议前的接待礼仪

1. 会前检查

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

五、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. 会中茶水服务的礼仪与操作规范（情景训练）

3. 会场服务人员行为基本要求：

- 服从上级领导
- 尊重同事
- 协调友邻

六、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
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：
 - a) 根据保密原则，回收有关文件资料。②整理会议纪要。③新闻报道。④
主卷归档。
5. 会议总结

场景模拟带练：

1. 会务会议接待场景实训
 - 会前场地布置
 - 会中服务能力训练

第三讲：现场接待的服务技能训练（根据餐厅实际情况进行设计）

一、 餐前服务

1. 餐厅接待前的检查
2. 餐具摆放的规范和技巧
3. 服务能力训练：摆台、托盘、位次安排等

二、 对客餐中服务

1. 会客区茶水服务（欢迎茶、续茶）
2. 水果服务
3. 点餐的技巧
4. 邀请入座
5. 餐巾服务
6. 酒水服务（服务标准练习）
 - 白酒
 - 红酒
 - 洋酒
 - 威士忌
7. 上菜、分餐
 - 上菜的顺序

- 上菜的方法
- 分餐、剔骨的技巧
- 分餐服务时的人员配合

7. 台面整理服务

8. 餐中特殊情况的处理

9. 服务中进退有度的把握技巧

三、 餐后服务

1. 核对账单（企业内部根据制度而定）
2. 拉椅送客
3. 温馨提醒
4. 递送衣帽
5. 服务总结与改进

场景模拟带练：

1. 中餐餐厅服务场景实训
 - 中餐前的准备
 - 餐中服务能力训练

课程总结