

# 企业政、商客户接待标准化流程与规范

## 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：**企业高层、公共事务部负责人、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：

## 第一部分：客户接待流程方案整体框架

### 一、 政府接待流程方案整体框架

(给参考案例，并针对企业实际情况进行定制设计)

1. 梳理接待目的、适用范围及部门职责
2. 接待流程的表格设计（接待申请表、日程安排表等）
3. 了解八项禁令的内容、要求及要点
4. 了解政府单位行为特点及作风建设

### 二、 外国客户接待的流程设计与要求

1. 涉外国际商务客户接待的三个级别
2. 当今时代国际客户接待的特点
3. 不同国家商务接待的共同点和不同点（根据企业国际业务来定）

## 第二部分：客户接待人员的形象要求

### 一、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. 政务客户接待的场合着装要求
3. 如何驾驭“第一印象”的0.38秒？

### 三、政务接待人员的仪容仪表及形象规范（男士）

1. 在政务接待中，管理高层该如何恰当穿着
2. 接待如何既能体现个人影响力，又能进退有度

**要求：按公司日常工作要求着装参加培训，现场进行着装点评**

## 第三部分：接待人员的大方得体的仪态修炼

### (涉及政务接待与国际客户接待的行为仪态区别)

#### 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**

## 第四部分：客户接待中各环节的礼仪规范与流程

### (涉及政务接待与国际客户接待的礼仪规范区别)

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

## 第五部分：宴客礼仪

### (涉及政务接待与国际客户接待的用餐区别)

、 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