

公共事务部客户接待

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

培训讲师：胡爽姿

培训对象：总裁办、企业公共事务部、行政接待、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：

礼仪有章——帮助企业公共事务接待部或相关部门梳理会务、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。

流程有序——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。

素养有成——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：

第一部分：行政服务接待部门人员客户意识与个人修养

一、行政服务接待人员的客户意识

1. 行政接待工作的基本原则
2. 行政接待工作的标准、要求
3. 准备大于能力—客户接待细节决定成败
4. 行政接待工作应树立一定的安全保密意识

二、行政服务、公共事务接待人员的情商培养

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

三、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

四、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

五、称呼、招呼与语言应用

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

第二部分：迎接宾客的组织安排

一、 先期准备

1. 掌握状况
2. 制定计划
3. 精选人员

二、 现场操作的安排

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

三、 车辆安排的规范

1. 遵守规定
2. 精心准备
3. 安全至上
4. 排定座次
5. 车辆接待中应注意的六大提示

四、招待礼仪的统筹安排

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

1. 现场布置的 7 项注意

2. 座次安排的 6 大法则

3. 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

第三部分：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）

六、颁奖与礼品赠送

1. 大型会议活动的颁奖礼仪规范

2. 获奖人、颁奖人、礼仪礼宾队

3. 赠送礼品时的礼仪

七、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

- 根据保密原则，回收有关文件资料

- 整理会议纪要

- 新闻报道

- 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

第四部分：客户接待的宴请、住宿安排

一、 客户接待宴请的安排

1. 根据企业宴请规格进行计划

2. 客户宴请前的准备工作

- 人员的安排与配合

- 场地环境的设计

- 多项信息的强准备
3. 宴请中的服务保障
 - 菜式、菜品的设计
 - 位次的安排
 - 酒水的准备与服务
 - 企业内宴请时间的灵活应对
 4. 宴请后的协调

二、 客户接待的住宿安排

1. 留宿客户的接待特点和注意事项
2. 公务接待住宿安排应特别注意的 5 点
3. 来宾住宿安排的四项注意

三、 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

课程总结