

司乘人员商务礼仪实战演练

【课程目标】

1. 培训结束后，学员能够塑造得体的个人商务形象
2. 培训结束后，学员能够完善个人言谈行为礼仪
3. 培训结束后，学员能够规范礼貌的完成不同场合的接待工作
4. 培训结束后，学员能够精准安排车辆、座次、用餐等接待工作

【课程对象】

司乘人员

【课程内容】

模块一 司乘人员商务形象锻造

（一）司乘人员仪容礼仪

1. 视频导入什么是职业形象？
2. 图片启迪你的形象价值几何？
3. 你的着装是否符合企业文化和行业气质
4. 形象如何定位，如何塑造？
5. 仪容礼仪六原则

（二）司乘人员形象塑造与细节锤炼

1. 职业形象自我检查表——测测你的商务范
2. 行为礼仪细节塑造——成功从细节开始
3. 司乘人员的着装规范

4.着装六禁忌

5.着装五应原则

(三) 司乘人员的仪态礼仪

1 司乘人员规范的站、坐、行姿文化及内涵

2.持、递、接物、笑的亲和感染力

3.常用会面礼仪的正确使用

(1) 介绍礼 名片礼

(2) 握手礼 问候礼

(3) 电话礼仪 短信礼仪 微信礼仪

4.目光 微笑 问候礼 欠身礼 握手礼 点头 鞠躬等礼仪的商务场合使用实操训

练

模块二 商务接待礼仪

1. 司乘接待工作十步流程

(1) 充分准备 (2) 知己知彼

(2) 电话确认 (4) 提前到达

(5) 下车迎候 (6) 自我介绍

(6) 提拿行李 (8) 邀请上车

(9) 环境舒适 (10) 安全送达

2.如何确定接待规格——商务接送礼仪

(1) 接送机服务六步流程，现场演练

(2) 接送站服务六步流程，现场演练

(3) 景点接送的注意事项，现场演练

(4) 如何联络、预约、等候、邀请上车？

3.位次礼仪

(1) 车辆位次礼仪

(2) 会议位次礼仪

(3) 拍照位次礼仪

4.接待细节让你赢得信任

(1) 物品筹备、车内环境礼仪

(2) 引领、陪同及入座的礼仪

(3) 电梯、楼梯、电动门礼仪

(4) 茶水、饮品、休息礼仪

6.中餐、自助餐接待礼仪

(1) 中餐的选址、座次、点菜、敬酒、照顾及餐桌禁忌礼仪

(2) 自助餐的主题、菜品、顺序、时间、交流及相关禁忌礼仪

7.规范的送别会给客人留下良好印象

(1) 得体言语道别

(2) 主动拉门绅士感

(3) 鞠躬点头示亲和

(4) 下车目送是 10 秒

8.锦上添花的馈赠礼仪

(1) HWO 谁送给谁

(2) HWY 为什么送

- (3) WHAT 送什么
- (4) WHEN 什么时间送
- (5) WHERE 什么地点送
- (6) HOW 怎么送
- (7) 有何禁忌

模块三 商务言谈沟通礼仪

- (一) 如何与接待对象进行电话沟通？
 - (1) 做好准备
 - (2) 明确对象
 - (3) 了解细节
 - (4) 提前联络
 - (5) 黄金半小时原则
- (二) 如何听客人会说？如何说客人会听？
 - (1) 倾听的四重境界
 - (2) 做个会听的沟通者
 - (3) 说别人爱听的，听别人爱说的
 - (4) 如何做好临时讲解员
- (三) [实战演练 1234](#)

模块四 实战演练及问题探讨

[场景一：接待领导及政务工作人员场景演练](#)

[场景二：接待 B2B 客户场景演练](#)

场景三：景点接送场景演练

场景四：加油站巡站场景演练