

《礼宾接待服务礼仪》

【培训背景】

礼仪文化和礼仪体系是企业文化建设的重要组成部分，是企业发展壮大土壤。良好的礼仪文化和礼仪体系，对促进企业的经营管理和战略发展有着重要的积极作用，同时也会提升市场和客户对企业的认知感和品牌的影响力。无论是身处业务、市场、服务前端的员工，还是企业中后台生产、供应、研发、人财物等职能部门的人员；无论企业的基层员工，还是中高层领导，商务礼仪的提升、职业形象的塑造都是一门重要的、急需的课程。商务礼仪的提升、职业形象的塑造是企业礼仪文化和礼仪体系建设的基础性内容，亦是从业者的基本职业规范和素养，更是人格魅力的展现。

在经济社会发展的今天，彼此往来的活动日趋频繁，接待工作更讲究规范。迎来送往是日常交往接待活动中最基本的形式和重要环节，是表达主人情谊、体现礼貌素养的重要方面，尤其迎送，是给客人良好印象的最重要工作之一，接待是一项经常性的工作，接待人员是展现己方形象的第一人，其接待来访时的形象和态度对维护己方整体印象起着非常重要的作用。商务接待中通常存在的问题是：在服务过程中过分关注个性化，忽视标准化；或标准贯彻不到位，或服务标准不科学。从大的范围说，则缺少统一的接待服务标准。接待服务标准化，要求所有接待服务人员熟练掌握职责范围内的工作流程和标准。

会议接待礼仪贯穿于会议接待服务全过程、各个方面和各个环节。接待礼仪的基础是接待服务标准化。由于会议接待来宾数量多，来宾构成复杂，通常会采取对口对应接待和多场地接待，以及变数比较大，因此，统一接待流程和标准，切实做到接待服务标准化、规范化，具有极为重要的意义

【培训时间】

两天（6小时/天）

【培训对象】

办公室、项目部门、企业接待人员、行政后勤人员等。

【培训目标】

- 1、使学员熟练掌握、运用星级服务礼仪规范
- 2、举手投足符合礼仪标准 打造星级服务形象
- 3、使学员懂得塑造与个人风格相适的职业形象
- 4、使学员提高职业化素养 从而提升企业精神面貌
- 5、全面熟悉接待内宾的会务接待礼仪规范、语言规范、
- 6、掌握接待工作的基本程序和接待规格
- 7、学会在各种情况下位次顺序的排列
- 8、了解会务迎送中的各个环节
- 9、了解在商务场合所遵从的规范、礼节

礼宾接待服务礼仪培训课纲

编号	项目	内容	培训方式
1	礼宾礼仪基本原	一、礼宾接待礼仪的基本原则	讲解、分析

	则和 接待人员的心态	<p>二、礼宾接待人员的心态和修养</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、高度的责任感 2、拥有使命感 3、极大的自豪感 4、认识礼宾接待服务的要求 5、接待来宾应掌握热情的“度” <p>三、学习礼宾接待的目的和意义</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、内强个人素质 2、外塑单位形象 3、促进单位庆典会务活动的顺利进行 	
2	礼宾接待工作的 两重性	<p>一、礼宾接待工作的双重性</p> <p>二、来宾对接待的期望</p> <p>三、满足来宾情感服务的方法</p>	讲解、分析、 案例
3	礼宾接待人员 的专业形象	<p>职业化的第一印象</p> <p>一、接待人员应遵循的服饰礼仪规范</p> <p>二、品牌魅力修炼——职场魅力形象理论</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 什么样的人容易脱颖而出？ 2. 印象管理：首轮效应定输赢 3. 魅力形象 55387 定律 <p>三、魅力形象修炼——品位形象提升之旅</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 个人形象=企业形象 2. 美丽是学出来的 3. 魅力是修出来的 <p>四、魅力品位修炼——由形象到气质之路</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 知道越多需要越少 2. 找到您的色彩规律 3. 实用的色彩搭配方法 	分析、讲解、示范、点评

		<ul style="list-style-type: none">3.1 找到适合您的色彩3.2 女士色彩搭配方法3.3 男士彩类型的搭配4. 找到适合您的着装风格<ul style="list-style-type: none">4.1 人与风格的关系4.2 女士的风格类型4.3 女士风格定位与应用4.4 男士不同风格类型4.5 男士风格定位与应用5. 精英男士场合着装礼仪<ul style="list-style-type: none">5.1 三色原则5.2 三一定律5.3 马甲的穿法5.4 领带的秘密5.5 衬衣的穿着6. 卓越女性成功着装要点<ul style="list-style-type: none">6.1 职业装—职业第一，美丽第二6.2 约会装—传情达意6.3 Party—出众的法则6.4 休闲装—不是怎么穿怎么脏6.5 饰品—管住人们的视线6.6 丝巾—搭配优雅女性6.7 鞋包—整体形象的一部分7. 着装的 TPO 原则8. 商务着装的禁忌五、细节决定品位——魔鬼体现于细节中<ul style="list-style-type: none">1. 细节决定成败2. 细节无情地划分着教养的等级	
--	--	--	--

		<p>六、国际品牌认知——奢侈品解读与鉴赏</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 4个奢侈品的定价玄机 2. 大牌奢侈品一些小知识 3. 爱马仕 logo 是一辆马车 4. “轻轻满足”你的奢侈之心 <p>七、接待人员仪容、仪表的指导、检查和提升</p>	
4	礼宾接待人员的优雅举止仪态	<ol style="list-style-type: none"> 一、站姿、坐姿、走姿、蹲姿的规范及注意问题 二、手姿的禁忌、国际上手姿的差异 三、眼神运用的规范及注意问题等 四、现场服务亲切微笑呈现 五、商务活动中得体的行为举止 六、礼宾鞠躬礼仪 	示范、练习
5	礼宾接待人员的服务语言	<ol style="list-style-type: none"> 一、开口三法则 <ol style="list-style-type: none"> 1、尊称+礼貌用语+敬语 2、尊称表敬意 3、尊称 对人尊敬和友善的称呼 二、敬而不失的语言习惯 <p>与客交谈时，内容谦恭，语气谦恭</p> 三、服务规范用语展示 四、不经意的语言伤害： 	讲解、示范、练习
6	礼宾接待人员的日常规范	<ol style="list-style-type: none"> 1、迎客礼仪 2、称呼礼仪 3、介绍礼仪 4、敬茶礼仪 5、递接物品 6、引导礼仪 7、引导签字礼仪 8、指引礼仪 	示范、练习

		<p>9、位次礼仪</p> <p>10、避让礼仪</p> <p>11、送客礼仪</p>	
7	<p>领导视察 接待流程规范</p>	<p>一、迎宾流程及其要求</p> <p>1. 迎宾办法，在某指定位置，按位次礼仪成一线站 等候。</p> <p>2. 迎宾陪同：按照来宾职务由对等相关人员主陪。</p> <p>3. 迎宾要求：</p> <p>4. 车停稳后，主动上前开车门。</p> <p>二、确定参观路线、讲解及拍照摄像人员</p> <p>讲解、拍照摄像人员在视察过程中充当引导员，引导来宾领导按照规定路线参观。 注意引导的位次、引导的手势、眼神等</p> <p>三、欢送流程</p> <p>1、引导领导到停车位。</p> <p>2、给领导开车门。</p> <p>3、引导车队驶离停车位。</p> <p>4、列队欢送车队离开，直至最后一辆车驶离。</p>	<p>讲解、点评、示范</p>
10	<p>旅游向导参观 接待规范</p>	<p>一、参观引领礼仪</p> <p>1、引领时的站位和手势</p> <p>2、来宾接待中的黄金距离</p> <p>二、讲解礼仪</p> <p>1、讲解时的站姿</p> <p>2、讲解时的手势</p>	<p>讲解、示范、情景模拟练习</p>

		<p>3、讲解时的表情</p> <p>4、回应来宾问话礼仪</p> <p>5、照相礼仪</p>	
11	<p>会务接待</p> <p>岗位具体流程规范</p>	<p>一、会务接待计划</p> <p>1、接待原则</p> <p>精细化原则 个性化原则 规范化原则</p> <p>2、接待程序</p> <p>接受任务 制订方案 方案送审</p> <p>安排落实 打印日程 迎接 安排会议</p> <p>宴请安排 送行 资料归档</p> <p>二、会务前的筹备工作</p> <p>1. 会议资料的准备</p> <p>2. 确定邀请对象，发放会议通知和日程</p> <p>3. 会议会场的选择、布置方案</p> <p>4. 会议设备准备</p> <p>5. 确定会议主题、议题、名称</p> <p>现场演练：（情景设定）确定接待规格、计划制定实训</p> <p>三、确定接待规格，拟定详细的接待方案</p> <p>1、了解宾客情况</p> <p>2、确定接待规格</p> <p>3、制定接待方案</p> <p>4、做好接待准备</p> <p>案例分析：“展销会为何草草收场”</p> <p>四、会务前商务接待实施</p> <p>1、迎接客人前</p> <p>了解对方到达时间、交通工具方式</p>	<p>分析、讲解、案例、示范、参与、模拟、训练、游戏</p>

		<p>提前到达</p> <p>交通工具准备</p> <p>2、接到客人后</p> <p> 注重寒暄</p> <p> 办理入住</p> <p> 热情交谈、把握时间</p> <p>3、引导礼仪</p> <p> 迎接引导来宾的方位</p> <p> 引导线路、来宾引领、指引与方位</p> <p> 站姿需要在旁等候</p> <p> 引导入座</p> <p>情景演练：接机后沟通送至酒店相关礼仪实训</p> <p>五、会务现场布置流程</p> <p>1、会前准备</p> <p> 清洁会场 茶具等消毒 检查配备物品</p> <p>2、位次排列</p> <p> 2.1 (VIP 室)会客时位次顺序的排列</p> <p> 相对式 并列式 居中式 主席式</p> <p> 2.2 开会时位次顺序的排列</p> <p> 主席台排座 群众席排座</p> <p> 2.3 合影时位次顺序的排列</p> <p> 国内合影 国际惯例合影排位</p> <p> 2.4 乘车时位次顺序的排列</p> <p> 轿车、三排轿车、吉普车、小巴</p> <p>3、会议摆台</p> <p> 文具用品及宣传册</p> <p> 摆台：台布、座椅、纸笺、水杯、笔、名牌</p> <p> 茶歇：水果、饮料、点心</p>	
--	--	---	--

		<p>检查</p> <p>4、会议服务中</p> <p>4.1 倒水顺序</p> <p>4.2 续水操作要领</p> <p>4.3 续水时间</p> <p>5、参会礼仪</p> <p>5.1 发方人礼仪</p> <p>5.2 主持人礼仪</p> <p>5.3 与会人员礼仪</p> <p>六、会后会务礼仪</p> <p>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。</p> <p>2、组织活动会议结束后，有时还会安排一些活动</p> <p>3、送别根据情况安排好与会者的交通工作，使其愉快</p> <p>4、清理会议文件：</p> <p>根据保密原则，回收有关文件资料。</p> <p>整理会议纪要。</p> <p>新闻报道。</p> <p>主卷归档。</p>	
12	贵宾招待礼仪	<p>一、功夫茶招待来宾</p> <p>1、茶具讲究</p> <p>2、上茶规矩</p> <p>3、敬茶顺序</p> <p>4、还礼</p> <p>5、续茶忌讳：</p> <p>6、“慢慢喝、慢慢叙”“上茶不过三杯”的讲究</p>	分析、讲解、案例、示范、参与、模拟、训练、游戏

		<p>7、一年四季该喝什么茶</p> <p>二、咖啡招待来宾</p> <p>1、咖啡杯具选择</p> <p>2、咖啡冲泡：煮水、温杯、冲泡、放盘</p> <p>3、奉上讲究：顺序、禁忌</p> <p>4、咖啡怎么喝：咖啡里放什么、咖啡要倒几分、咖啡杯怎么拿、咖啡匙放哪里</p>	
	办公室礼仪	<p>一、做受同事欢迎的人</p> <p>1、职场谈吐修养</p> <p>2、办公室称谓礼仪</p> <p>3、办公室行为4忌</p> <p>4、6大习惯让你成为受欢迎的人</p> <p>二、办公室电话礼仪</p> <p>1、迅速热情接听</p> <p>2、彬彬有礼拨打</p> <p>3、言简意赅完成通话</p> <p>4、沟通4不要</p> <p>不要同时接听多个来电 不要在访客面前长时间交谈</p> <p>不要在公众场合接打手机 不要太快挂断</p> <p>三、上下级沟通技巧</p> <p>1、接受请示与汇报的基本程序</p> <p>2、指正他人也有技巧</p> <p>3、荣耀归于集体</p>	分析、讲解、案例、示范、参与、模拟、训练、游戏
12	宴请服务接待规范	<p>一、商务宴请与事业成功</p> <p>1、商务宴请的目的和作用</p> <p>2、商务宴请的特点</p> <p>二、商务宴请的原则</p>	分析、讲解、案例、示范、参与、模拟、训练、游戏

		<p>1、4M 原则</p> <p>2、适量原则</p> <p>三、商务宴请形式的选择</p> <p>1、宴会</p> <p>2、招待会</p> <p>3、茶会</p> <p>4、工作餐</p> <p>5、自助餐</p> <p>四、商务宴请订餐流程</p> <p>1、确定宴请的时间 考虑双方的方便 避开节假日 避开禁忌日</p> <p>2、宴请地址的选择 环境优雅 设施齐全 服务优良 菜肴美味</p> <p>3、宴请桌位排列</p> <p>4、订餐注意事项</p> <p>五、商务宴请邀约</p> <p>1、邀请礼仪 口头邀请 书面邀请</p> <p>2、应邀的礼仪 如何在应对要约中显示修养</p> <p>3、宴请座次礼仪 桌次的顺序 座位的礼仪</p> <p>六、宴请前的准备</p> <p>1、了解来宾的喜好和宗教禁忌</p> <p>2、慎重安排时间、地点、</p> <p>3、要充分考虑宴请对象的差别</p> <p>4、点菜的基本原则</p> <p>5、巧用点菜的向导 -- 菜单</p>	
--	--	--	--

- 6、“场面人儿”必知的点菜技巧
- 7、中餐宴席酒水的选择
- 8、酒与宴会、菜肴、酒水的搭配妙法
- 9、如何选择象征性的主食
- 10、点菜之时，以茶待客

七、宴请现场服务礼仪

- 1、恭候迎客礼仪
- 2、来宾引领、指引与方位
- 3、拉椅让座
- 4、上菜和报菜名礼仪
 - 上菜的位置，手势
 - 上菜需要报菜名
- 5、回答来宾问话礼仪
- 6、来宾接待中的黄金距离
- 7、进出房间、上下楼梯
- 8、避让礼仪
- 9、茶水服务
- 10、就餐服务巡视，随时提供来宾服务
- 11、宴请结束送客礼仪

九、餐桌上的礼仪规范

1、赴宴礼仪

- 认真准备 按时抵达 礼貌入座
- 注意交流 文雅进餐 告辞致谢

2、餐具使用礼仪

- 杯、盘、碗、碟、筷、匙、餐巾用法
- 斟酒、祝酒礼仪
- 敬烟、吸烟礼仪
- 如何结账才能显身份

		<p>商务用餐特殊情况处理礼仪规范</p> <p>十、沉默不是金，商务宴请之席间谈话</p> <p>1、席间交谈的原则</p> <p>2、提前为席间话题作些准备</p> <p>2、席间寻找话题的一般方法</p> <p>4、提高酒桌谈话能力的六个方法</p> <p>5、席间交谈注意事项</p> <p>6、中途离席的技巧和注意事项</p> <p>十一、中餐宴请流程演练</p>	
--	--	---	--