

# 《会议接待与管理实务》

【课程时间】1-2天（6个小时/天）

【课程对象】行政、会务、接待人员

【课程方式】理论讲授 20% + 互动训练 40% + 案例分析与演练 30% + 现场答疑 10%

【课程特色】

- 体验式内训课堂，真实情景模拟演练，帮助学员及时消化理论知识掌握技巧；
- 课堂气氛轻松活跃，现场及时解答实际疑难，让学习更加快乐有效；
- 实际案例讨论分析，巩固学员学习成果并加深记忆。

【课程收益】

- 有效提升接待员的服务意识，帮助其建立职业化的理念与心态；
- 帮助接待员系统全面地提升公务接待礼仪规范与技巧；
- 提升接待员的沟通水平，掌握更实用的人际沟通的具体技巧；
- 帮助企业打造具有竞争力的品牌服务形象。

【课程提纲】

## 公务接待篇

### 一、接待人员的职业形象

- 1、接待人员的印象管理
- 2、工作场合着装四原则
- 3、女性人员形象
  - A、 服装要求与禁忌
  - B、 岗位发型、妆面的要求与禁忌
  - C、 首饰佩戴要求
- 4、男性人员形象
  - A、 服装要求与禁忌
  - B、 关注细节（体味、鼻毛、指甲、头发）

### 二、接待人员的行为举止规范与公务接待

- 1、接待人员的站姿与坐姿
  - A、 标准站姿规范
    - a) 男性员工的标准站姿
    - b) 女性员工的标准站姿与禁忌
    - c) 女性员工的动与静
  - B、 标准坐姿规范
    - a) 男性员工的标准坐姿
    - b) 女性员工的标准坐姿与技巧
    - c) 坐姿的常规禁忌
    - d) 关于二郎腿

- 2、讲解中的注意事项
  - A、 肢体语言
  - B、 语言处理
  - C、 表情控制
- 3、专业的接待手势（引领、指人、指物）
  - A、 表示尊重的惯例与细节要求
  - B、 日常的手势禁忌
  - C、 灵活应变的应急处理（外籍宾客）
  - D、 适当借助工具（资料填写指示）
- 4、标准取物姿势
  - A、 高处取物要求
  - B、 低处取物要求
  - C、 标准蹲姿取物
- 5、递送物品的规范
  - A、 递送的尊重技巧
  - B、 杂志书籍的递送
  - C、 轻薄文件的递送
  - D、 特殊物品递送禁忌
  - E、 茶杯、水杯的递送要求
  - F、 递送名片的规范与禁忌
- 6、标准迎送的技巧
  - A、 日常基本岗位迎送的基本规范
  - B、 商务迎送的礼仪
- 7、掌控好你的“脸面”
  - A、 视线的安全距离把控
  - B、 尊重的眼神——你的眼睛会说话
  - C、 标准的微笑——抓住顾客的心
- 8、电梯的服务礼仪
  - A、 进出电梯
  - B、 电梯内的位置安排
  - C、 电梯内的交谈与话题把控
- 9、商务介绍规范与顺序
- 10、握手的礼仪
  - A、 握手的时机与规范
  - B、 握手的禁忌
- 11、座次安排（会客厅、谈判桌式、签约式、圆桌、西餐餐桌）
- 12、乘车礼仪
  - A、 公务车
  - B、 私家车
  - C、 出租车

## **会议管理实务篇**

### **一、会议的概述及意义**

- 1、 会议的定义
- 2、 为什么要开会

- 3、 会议的目的
- 4、 高效会议的保障
- 5、 会议效率不高的原因
- 6、 高效会议的特征

## 二、会议前的准备工作

- 1、 如何判断是否需要开会
- 2、 会议准备的作用和方法
- 3、 会议准备的内容
- 4、 主持人如何做会前准备

## 三、会议中的有效沟通

- 1、 参会人的性格特质分析判断
- 2、 会议中与宾客的沟通技巧
  - A、 学会赞美
  - B、 表示尊重的技巧
  - C、 恰到好处的提问技巧
  - D、 设身处地的倾听技巧
  - E、 用对方喜欢的方式去说
    - a) 坚持正面的表达
    - b) 运用对方的语言
    - c) 基于对方利益的表达
    - d) 坦陈自己的感受
    - e) 用“你可以……”代替“不”
- 3、 会议中的反馈技巧
- 4、 会议中的控场技巧
- 5、 如何处理棘手的现场挑战
  - A、 挑衅型
  - B、 背弃者型
  - C、 阻碍者型
  - D、 统治者型
- 6、 应对突发事件
  - A、 设备故障
  - B、 干扰

## 四、会议后的跟进与实施

- 1、 作为参会者的会后跟进
- 2、 作为主持人的会后跟进
- 3、 自我评定
- 4、 工作分配与检查