

《会议服务与接待人员的规范化礼仪实训》

【课程时间】1天（6个小时/天）

【课程对象】办公室人员、行政人员、服务人员、接待人员、会务组等

【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】

- “学中做，做中觉”为主旨的体验式内训课堂，让培训更加落地；
- 课堂气氛轻松活跃，团队性、互动性、参与性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 视需要当场考核（书面/命题式实操/模拟），深度巩固和强化学习成果。

【课程提纲】

一、会议服务与接待流程的实施管理

- 1、会议的含义与分类
- 2、会议接待前的准备管理
 - A、人员准备
 - B、资料及物品准备
 - C、设备及设施准备
 - D、确定接待时间
 - E、确定接待字幕
 - F、鉴定接待级别
 - G、准备接待室
 - H、调试相关设备
 - I、检查现场
 - J、准备实施
- 3、会议接待中的具体环节管理
 - A、站立迎接
 - B、接待讲解
 - C、接待照相
 - D、进入接待室
 - E、播放宣传品
 - F、接待室服务
 - G、客户信息收集
 - H、欢送来宾
- 4、会议接待后的总结与跟踪管理

二、会议服务与接待人员的形象礼仪规范

- 1、服务与接待人员的第一印象
- 2、服务与接待人员的着装原则
- 3、服务与接待人员的统一形象要求
- 4、女性人员的形象细节——妆面、发型、体味、指甲、首饰、佩戴
- 5、男性人员的形象细节——面容、头发、体味、鼻毛、指甲、袜子、配饰

三、会议服务与接待人员的行为礼仪规范

- 1、 会议服务与接待中的仪态规范
 - A、 保持良好姿态的技巧
 - B、 标准站姿规范
 - C、 标准坐姿规范
 - D、 标准走姿规范
 - E、 标准蹲姿规范
 - F、 标准鞠躬规范
- 2、 会议服务与接待中的表情规范
 - A、 尊重的眼神——视线的落定区域
 - B、 标准的微笑——三米之外的温暖
- 3、 会议服务与接待中的礼仪规范与技巧
 - A、 手势礼仪（指引、指示、邀请、征询等）
 - B、 鞠躬礼仪（日常迎送、严肃场合、特殊场合）
 - C、 握手礼仪（区分场合、注意误区与禁忌）
 - D、 名片礼仪（递送、互换、一对多发放）
 - E、 介绍礼仪（内容、顺序、动作）
 - F、 引领礼仪（站位、手势、速度、表情）
 - G、 递送礼仪（书本、杂志、轻薄文件、笔、剪刀、托盘、茶歇、会议资料等）
 - H、 电梯礼仪（进出、站位、按键、交谈）
 - I、 楼梯礼仪（站位）
 - J、 座次礼仪（会客厅、谈判桌式、签约式、中餐餐桌、西餐餐桌）
 - K、 奉茶礼仪（上茶、上咖啡、上矿泉水、添水）
 - L、 乘车礼仪（公务车、私家车、出租车）

四、会议服务与接待中的沟通礼仪与技巧

- 1、 会议服务与接待中的十大类文明用语
- 2、 与参会人员沟通时的五不谈、六不问
- 3、 为不同性格参会人员服务的技巧
 - A、 老虎型
 - B、 孔雀型
 - C、 猫头鹰型
 - D、 考拉型
 - E、 变色龙型
- 4、 会议服务与接待中与参会人员的沟通技巧
 - A、 赞美的技巧
 - 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、 快速有效的反馈技巧
 - F、 用对方喜欢的方式去说