

《接待礼仪——会议接待实务》

【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；
- 提升接待员的素质水平；
- 帮助企业打造具有竞争力的品牌服务形象。

【课程内容】

一、接待人员的形象礼仪

1、仪容礼仪

A、发型的修饰

B、妆容要求

C、肢体修饰

2、服饰礼仪

A、职场着装四原则

B、男士着装规范

C、女士着装规范

D、服饰搭配

二、接待人员的行为举止规范

1、接待人员的站姿

A、男士标准站姿规范

B、女生标准站姿规范

C、禁忌的站姿

2、接待人员的坐姿

A、入座离座的礼仪

B、男士标准坐姿规范

C、女士标准坐姿规范

D、坐姿的禁忌

3、规范的接待手势（邀请、引领、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、陪同引导的规范

A、路面行进

B、走廊同行

C、进出房间

D、 出入电梯

E、上下楼梯

6、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

三、宾主见面礼仪

1、问候礼仪

A、称呼礼仪

B、礼貌寒暄

2、介绍礼仪

A、自我介绍的三要素

B、为他人介绍

C、集体介绍

3、握手礼仪

A、动作规范

B、适用场合

C、伸手顺序

D、握手禁忌

4、名片礼仪

A、递送时机

B、递送顺序

C、正确规范

D、递送禁忌

E、多情景递送

F、名片的放置保管

四、座次礼仪

1、正式活动

A、会见来宾

B、进行谈判签

C、签约仪式

D、合影留念

E、召开会议

2、乘坐汽车（公务车、私家车、出租车）

五、宴会安排

1、安排中餐

A、环境选择

B、斟酌菜单

C、配备酒水

D、进餐礼仪

2、西餐礼仪

A、选择环境

B、明确菜序

C、佐餐酒的搭配

D、进餐礼仪

六、礼品的收受

1、礼品的赠送

A、礼品的挑选

B、送礼的禁忌

2、礼品的接受

A、欣喜接受

B、礼貌回绝

C、有来有往