

《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