

公务接待和讲解礼仪

课程意义：

从个人的角度看，礼仪有助于提高个人的自身修养，有助于人们的社会交往，改善人际关系；

从企业的角度看，可以美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，从而提升企业的经济效益和社会效益。

本课程融合了张老师在大型制造业、国企、旅游景区等企业多年的高端实践，全方位展示接待礼仪，用详实的案例为学员设定并解析在接待过程中如何以最恰当的方式待人接物，如何把握细节关注差异，让客人高兴而来，满意而归，从而全方位展示个人和企业的良好形象。

课程收益：

- 一、了解五星公务接待和讲解礼仪对个人及企业产生的重要影响。
- 二、学会正确运用礼仪知识和技巧，找准自身在接待和讲解礼仪上存在的问题。
- 三、提出调整改善的最佳方法，强化自身素养和践行，增强个人与企业的美誉度和核心竞争力。

课程特色：

一、公务接待和讲解礼仪课程的意义

意识—由内而外的修炼，唤醒接待礼仪的意识；

标准—提炼并宣导接待礼仪的高标准与流程化；

外在—形象与动作的强化训练与检查。

二、丰富且实效的授课方式

互动、体验、角色扮演、实例操作，让学员在练中学，学中练，避免“学而不用，听了就忘”。

课程时间：1天;6小时

课程对象：单位接待及讲解人员

课程大纲：

第一讲：公务接待和讲解的礼仪基础

一、礼仪的起源与七大原则

二、尊重--接待和讲解礼仪的基石

1.尊重自身和职业

2.尊重自己的单位

3.尊重来访者

4.尊重的三个境界—观察、理解和行动

三、什么是优质客户服务？

案例分析：《海底捞》

四、公务接待和讲解中的优质客户服务意识

1.高、中、低规格接待的差别与选择

2.客户感知四维度

3.客户感知与客户期望

4.超越客户期望：个性化与差异性

5.如何根据参观者的不同需求调整重点

第二讲：接待和讲解的专业礼仪训练

一、仪容仪表

1. 着装礼仪

1) 制服的六大好处

树立形象、易于辨识、整齐划一、集体荣誉、自我约束、等级差异

2) 制服的制作规范

3) 制服的穿着规范

女士和男士着装要求及禁忌

讲解人员首饰三个不戴

2. 仪容修饰

1) 魅力女士“妆”出来：职场妆容步骤及要求

2) 魅力男士“修”出来：修面易忽略的点

3) 完美造型从“头”开始：发型与职业的匹配

3. 优质形象的条件--TOP 原则

接待人员如何区分时间、场合、场所

4. 专业优雅的接待和讲解仪态

1) 微笑：“音阶式”微笑—“微笑操”

2) 站姿、坐姿、走姿、蹲姿及手势

3) 目光凝视区域：公务、社交、亲密

4) 身体距离的界域

“仪态操”，全体标准化练习

5. 举止管理：

1) 根据展厅设置的讲解动作

2) 根据展厅设置的表情

二、修炼用语礼仪

1.发音练习：专业声音四要素

2.发音练习--抓住听众的心

1) 听-->说-->问

2) 标准礼貌用语：称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、感谢语、结束语、告别语等

三、现场接待和讲解礼仪

1.专业的接待态度：待客三声和礼貌三到

2.招呼技巧：微笑、点头、鞠躬和等待时的应对

情景演练：走廊上遇到客人时...

3.介绍时的原则

4.握手技巧：谁先伸手？

1) 握手的次序和要领

2) 握手的禁忌

5.行进、楼梯、电梯的礼仪

1) 行进间讲解的前后上下

2) 乘坐电梯是先进后出还是后进后出？

6.送客：送到哪里由什么决定？

全体练习：接待标准化全流程演练