

礼赢商运·商务会议接待与宴请礼仪（课时 1 天）

第一部分：商务会议接待

一、引言：

会议接待的基本原则是什么？

会议接待要具备的关键核心要素是什么？

小组讨论：如何评估一场好的会议接待？

二、会议接待前需要准备的事项有哪些？

1、基本情况汇总：

2、设定接待计划：

3、接待人员培训：

4、接待环境布置：

练习：组织一场会议，列出准备 LIST 单

讨论：会议接待中最重要的是哪一环？哪个岗位？

讨论：第一印象重要不重要？怎么形成？

三、会议接待中有哪些流程？

迎接的方式：车站/机场、单位门口（请你制作接机牌）

见面打招呼的礼节：点头礼、挥手礼、握手礼、拱手礼、鞠躬礼……（游戏互动）

签到处：递送礼节

自我介绍：第三方介绍、集体介绍（游戏互动）

引领：平路、电梯、楼梯

路遇：面对面礼让、背对背礼让、完全礼让

开关门：敲门、奉茶（贵宾室、签到处、主席台）

四、会场物品摆放标准

会场座次排位：甲方提供都有哪些会场模式针对性讲解

会场设备设施的准备标准

会场及周围环境卫生标准

其他场景练习：签约、授奖、合影……

练习：现场进行物品摆放的练习

五、会议结束服务

会议结束后的服务有哪些？

送别客户应该注意什么？

练习：课程总结

第二部分：商务宴请礼仪

商务用餐邀约礼仪：邀约方式、微信/电话礼仪

商务用餐迎接礼仪：是不是给所有人开门都应该护顶？

餐厅门口等候时每个人的站位？

商务用餐座次礼仪：桌次、座次

商务用餐点菜礼仪：谁点第一道菜？注意事项……

商务用餐餐具礼仪：筷子、碗、勺、香巾、纸巾

商务用餐餐桌礼仪：你在品味食物·别人在品味你

商务用餐饮酒礼仪：白酒、红酒、茶敬酒规则

商务用餐结束礼仪：结账、送别、乘车礼仪