

## 《讲解员的接待流程》

### 【课程背景】

很多单位都经常需要讲解接待，讲解的可能是景观景点，单位展厅展馆，也可能是工厂车间。既然是对外接待，讲解员不管是专职还是兼职，在讲解接待中都应表现出训练有素的专业形象。

### 【课程特色】

□ 通过理论讲解及现场演示等互动活动，帮助学员提升服务综合素质，内外兼修！突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣！

### 【培训形式与时间】

□ 培训形式：情景模拟、角色扮演、视频短片等多种教学方法，结合生动案例，寓教于乐，深入浅出，使学员轻松地掌握所学知识！

□ 培训时间：3 小时

### 【讲解员角色定位】

(1) 场馆的形象代言人；

(2) 社教事业的教育者；主讲人：张梅双 提升专业素养

### 【讲解员接待流程】

**讲解前准备**（自设障碍排除阶段）

讲解前，准备工作主要有以下四项。

(1) 讲解内容

(2) 接待哪些人

(3) 注意讲解场景

(4) 形象准备

**讲解接待中**

讲解接待中随时保持讲解员礼仪风范，要特别注意实操性很强的三方面的讲解礼仪细节。

(1) 恭候与开场礼仪

提前在岗中以规范站姿面向来宾的方向恭候；

(微笑礼仪、鞠躬礼、目光礼、自我介绍、介绍参观内容)

(2) 讲解举止礼仪

(引导礼仪、站位、距离、声音色彩、注意细节、随机应变)

(3) 演示互动礼仪

(增强互动性)

(4) 遇到问题如何解决

**讲解结束**

(鞠躬礼、结束语、表示感谢、祝福、送别礼仪) 主讲人：张梅双 提升专业素养

**讲解结束后**

收拾好讲解用具并放归原处，给扩音器充好电，以备下次使用。如是企业展厅，展品互动演示之后的展品归位工作也应第一时间完成。

### 【讲解员演讲比赛技巧】

(1) 外在、内在准备；

(2) 得体的登台举止；

(3) 语言表达中的小技巧；

**【实战演练 转化落地】**

- (1) 接待场景演练（分小组区分接待群体）；
- (2) 演讲场景演练；
- (3) 迎送场景演练；