

礼促成功——高端商务接待与宴请礼仪

构建接待工作的实战操作系统

课程背景：

商务接待是企业业务往来过程中的重要环节之一。在所有的业务往来没有正式开始时，接待就已经开始了，接待时的第一印象就已然“藏”进了对方的潜意识里，同时也会潜移默化的影响后续的业务往来。因为企业接待水准与礼仪规范，可以直接的反映出企业工作人员素质、内部的管理水平、企业的品牌形象等等，甚至是还可以成为企业发展情况的佐证。我们说“接待力也是生产力，接待水准也是软实力”。看似简单的迎来送往其实每一个环节与细节都是决定成败的关键。

本课程采用 3+1 模式：三大接待场景为框架、一份标准接待手册为蓝本、七步接待方法为礼仪实操。三大场景拆解各不同时期不同人的接待细节、实用技巧等学习全面的高端商务接待礼仪，一标准化的接待手册，包含多个场景中的工作流程、人员安排等等让接待工作井然有序；七步法接待礼仪强化礼仪标准，真正做到学完就会，拿来即用的落地实用效果。

课程收益：

深化理念：结合企业情况与学员自身工作经历来强化学习，加强落地实用的技术型学习，强化接待意识与心态，真正做到学到即用到。

刻画形象：塑造员工专业大方得体的职业化形象，进而强化企业的品牌形象，在同质化竞争中脱颖而出，提升企业效益。

提升技能：着重锤炼与掌握实战中的接待技能，提升商务接待各流程的细节掌控，提升工作效率，帮助员工获得工作中的应变灵感与策略，做高情商的接待工作。

知礼懂礼：提升员工个人的职业素养，学会在各场合场景的进退有度，做知礼懂礼的职业人。

课程对象：企业全员

课程时间：2天，6小时/天

主讲老师：付曼田（另有文件介绍）

课程方式：案例拆解 + 视频图片 + 接待实例 + 沉浸式教学 + 落地实操

知识融合：公共关系学 + 行为心理学 + 心理学知识为基础

实战落地：企学调研 + 线上伴学 + 持续改进打卡答疑

定制咨询：结合企业现状及现有礼仪规范、对接待重要客户及会议、大型活动给出可实操性建议，加强商务礼仪日常化和标准化建设

案例融合：融合讲师接待实战案例，如：国家部级领导接待、政协委员接待、高端商务接待等。

课程大纲

第一讲：高端接待的顶层设计——共建接待礼仪思维认知

破冰分组

一、礼仪在乌卡时代的适配性

二、商务接待礼仪对企业的意义

1. 接待工作是企业形象的“放大镜”
2. 高端精准的接待在同质化竞争中脱颖而出

案例：“外交”接待无小事

三、用心理学学接待——关键节点解读人心红利

1. 首因效应
2. 晕轮效应
3. 近因效应
4. 接待中的“峰终定律”
5. 接待中的“关键时刻”

案例：俘获人心的接待带来的防疫物资

四、礼仪接待在企业增值中的隐形爆点

五、培养礼仪思维——六字法则

1. 礼仪的换位思考“尊重”
2. 礼仪的实用性“合适”
3. 礼仪的雅俗共赏“得体”

互动：礼仪的核心与学好礼仪的方法

互动学习，小组积分 **PK**

第二讲：高端商务接待的起跑线——形象礼仪

一、解读大脑对形象的偏爱

互动：2分钟的形象记忆

1. 接待中的55387定律
2. 形象礼仪的“感官营销”

二、商务接待的职业形象塑造——仪容管理

1. 男士/女士的发型与仪容标准
2. 仪容中的小细节

三、商务接待的职业形象塑造——职业着装

1. 着装场合“穿的好不如穿的对”（严肃、正式、一般、休闲场合）
2. 商务接待着装的五应原则
3. 选款式——区分场合与性格
4. 看颜色——适合场合与人物
5. 懂搭配——增加质感与品位
6. 商务接待的配饰选择
7. 建立个人与企业品牌形象
8. 着装在商务接待中的反向应用

案例：跟着外交官学职业着装

小组 **PK**：组合你心中的接待着装

四、商务接待形象的“非语言沟通”

案例：空姐的“微笑”

1. 不同接待场合的“笑容”
2. 接待时的目光落点
3. 商务接待中的人际距离（接待距离、公关距离、礼仪距离、沟通距离）

五、商务接待礼仪的仪态管理

1. 接待中的礼宾站姿，接待沟通时的沟通式站姿
2. 不同场合的坐姿与心理学
3. 接待走姿的应用——避让、后退
4. 特殊接待场景的蹲姿应用

分组实操 + 小组 **PK** + 讲师指导

六、商务接待中的手势礼仪

1. 千年中国依然沿用的手势
2. 手势中的阴阳学暗语
3. 欢迎手势，指引与引领手势，递物手势，递笔签字手势，拉椅入座手势，介绍与讲解手势

落地实操：手势礼仪场景演练

互动学习，小组积分 **PK**

第三讲：接待有礼“三大场景”——商务接待前、中、后期

一、商务接待工作前期——“事”的准备

1. 商务目标与访次
2. 评估等级、匹配礼仪流程（商务用车、餐标、会议规格等）
3. 了解领导侧重程度与接待精神
4. 确定接待流程及各场景场地、场所，涉及各场合的礼仪流程
5. 问时间、定人员、商日程、定食宿交通

二、商务接待工作前期——“人”的准备

1. 双方主要领导及与会人员的基本信息，双方对接人员及出行信息
2. 接待陪同的领导选择
3. 双方重要人员的特殊需求与习惯
4. 工作人员的基本分工

三、“1”标准接待手册与通用接待流程图的解读

头脑风暴：自身企业过往接待流程的查缺补漏

团队共创：结合各组不同角色举办联席会议，整合意见

小组 PK：根据过往公务类型编辑一份接待流程图

四、商务接待的中期工作

1. 各使用场所的“踩点”与现场的准备
2. 机场、高铁站等接送
3. 接送车辆的准备，接送路线（酒店 or 公司——堵车、沿途、b计划）
4. 司机及接送人员的接送礼仪规范，对接人员的电话、微信礼仪

接待实案拆解：定制主客方前置工作的内容模版

五、商务接待工作的后期工作

1. 各时间段工作人员的总结与复盘
2. 更新接待方案细则与工具

六、不同接待对象的“接待文化”差异管理

1. 政府机关人员的整体接待“风向”
2. 重要商务客户的接待风格
3. 一般客户的接待原则

头脑风暴：参考老师给出的接待手册范本，查缺补漏完善本公司接待预案

第四讲：高端接待礼仪全流程实战应用——基本接待礼仪

一、接待会面礼仪——称谓与问候

互动：付局长、郑副局长如何称呼？

1. 称谓的分类
2. 不同场合的不同称谓礼
3. 中国式称谓“敬词”的沿用
4. 问候的基本礼——点头与鞠躬

二、接待时的“人情世故”知多少——握手礼

互动：握手中的潜在语言

1. 商务接待场合的握手礼标准
2. 握手顺序的“四个变量”
3. 职场中男、女握手有分别吗？
4. 握手中的心理学

三、接待时巧妙植入“品牌形象”——名片礼

案例：名片中“语言”

1. 名片礼仪的三部曲——递、接、存
 2. 透过名片分析人物性格
 3. 名片中的破冰
 4. 互联网时代来临是否还用名片
- 落地实操：分析一下这些名片

四、接待中的“名字营销”——介绍礼仪

1. 商务接待场合中的介绍种类
2. 突出的自我介绍
3. 如何为他人做介绍
4. 介绍的顺序，介绍礼仪的禁忌

落地实操：做个自我与他人的介绍

五、商务接待时的电梯与楼梯礼仪

1. 进出电梯的礼仪礼节，电梯内的站位
2. 电梯中的语言沟通与非语言沟通
3. 上下的楼梯原则性礼仪，楼梯位次，特殊场景的楼梯礼仪
4. 异性同行的位次

落地实操：电梯楼梯中的礼仪处理技巧

六、特殊接待场景中的助臂服务

七、商务接待中的讲解礼仪

1. 讲解词的准备与本次莅临的关系
2. 讲解词的语言表达基本逻辑
3. 讲解仪态与声音
4. 讲解路线的设计

落地实操：讲解模拟

八、接待礼仪中增加企业效益的馈赠礼仪

1. 送礼的心理学效应
2. 礼物带来“效益”
3. 不同场合的礼品选择

4. 只选对的不选贵的

头脑风暴：什么是好礼物

互动学习，小组积分 **PK**

第五讲：高端接待礼仪全流程实战应用——各场景的位次礼仪

一、千万不能坐错的——乘车礼仪与位次

1. 乘车的位次礼仪
2. 不同人开车时的位次
3. 轿车、商务车、越野车的位次
4. 接待时的车辆保护礼仪
5. 不同位置的不同心理状态

落地实操：每个人分别坐哪？

二、接待中行进位次礼仪

情景 1：两人同行时

情景 2：多人同行时

情景 3：不同职位同行时

三、会议中的位次礼仪

1. 以左、右为尊的不同情况
2. 奇数、偶数时的不同位次
3. 主客双方的位次安排原则
4. 有主席台的大型会议位次
5. 不同桌型的位次
6. 接待不同人群政府单位、国企、私企、外企的位次

案例：不同的“C”位

四、接待中的合影位次

1. 合影礼仪的“隐藏语言”
2. 单方、多方人员的合影
3. 第一排合影的 C 位准则

案例：合影中的中国文化

落地实操：我们一起排合影

五、接待企业与室内国旗和旗帜的位次礼仪

六、接待室等非正式场合的位次礼仪

七、签字仪式、新闻发布会的位次安排

互动学习，小组积分 **PK**

第六讲：高端接待礼仪全流程实战应用——会务与宴请的礼仪规范

一、接待公务的会前管理

1. 会议所需物品
2. 会场的基本布置——音视频设备、签到桌及人员引领
3. 嘉宾席与主席台的标准摆台
4. 会议用茶的准备

二、高端商务接待的茶水服务

1. 高桌低桌的服务
2. 会前与会中的服务
3. 主席台的“特殊”茶水服务

三、商务宴请礼仪——宴请前的准备

1. 宴请礼仪的流程
2. 宴请前对宾客的了解，了解主客特殊需要
3. 宴请地点的选择与B计划
4. 车程的规划

四、商务宴请礼仪——宴请的迎接与位次礼仪

1. 迎接宾客时的礼仪与站位
2. 请客入座
3. 宴请主宾的位次——单、双中心制
4. 主宾不同情况的位次
5. 其他人员的位次安排
6. 多人接待的桌次安排

落地实操：请客“入座”

五、饭局经济论——饭局中的情商

1. 宴请中的点菜艺，入座礼仪、倒酒与敬酒的礼仪
2. 亲自宴请和陪同领导宴请的角色特点
3. 通过饭局转化的“朋友圈”，饭局后的137原则
4. 不同性别的话题内容，通过细节分析话题内容
5. 用餐时的禁忌话题

情景模拟：身在饭局之中，你来点个菜

六、商务接待中不可或缺的“茶局”

案例：主人“不欢迎”你看懂了吗？

1. 茶的基本常识——搭建谈资
2. 适用于职场、商务场合的茶叶
3. 不同茶类的泡法
4. 茶事中的礼仪礼节
5. 茶桌中的位次
6. 茶桌中的失礼行为

复盘总结课程收尾：

- 1) 回顾课程，小组 PK 总结
- 2) 做出行动计划