

万盛兰老师《商务接待礼仪》课程大纲

【培训时间】：1天

【培训对象】：适用于职业经理人

【培训方式】

生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【课程目标】

- 1、认识时间成本，帮助学员建立有效的时间管理观念；
- 2、掌握提高工作效率、加强工作计划性的实用技巧；
- 3、针对自己的工作，寻找加强系统管理的方法；
- 4、根据自身时间管理的不良习惯制订对症的时间管理计划；
- 5、配合时间管理工具的运用，达到自我发展与提升。

【课程大纲】

第一章 商务接待的底层逻辑

1.令人舒适的商务接待的根本要义

- 1) 令人舒适的商务接待起点——分析对方的诉求
- 2) 令人舒适的商务接待终点——达成合作目的

【课堂实践】 客户的三层次诉求分析

2. 准备充分的商务接待的核心动作

- 1) 完善的商务接待方案
- 2) 充分的应急预案处理
- 3) 前馈复盘

第二章 商务接待的基本形象礼仪要求

1.商务人士仪容礼仪

得体的职场妆容、发型

2.商务人士仪表礼仪

场合着装/商务着装

3.商务人士配饰礼仪

首饰、领带、手表、皮带、公文包、香水

4.商务人士仪态礼仪

挺拔站姿：“站”出自信，“站”出风采

端庄坐姿：“坐”得优雅，“坐”得得体

洒脱走姿：“走”出美感，“走”出成功

优雅蹲姿：“蹲”得自然，“蹲”得含蓄

得体手势：指示、请坐、递物、接物、奉茶、奉烟

谦恭行礼：点头、欠身、鞠躬

第三章 商务接待的场景礼仪规范

1. 迎接礼仪

- 1) 接机礼仪
- 2) 接车礼仪
- 3) 引导礼仪
- 4) 招呼寒暄礼仪
- 5) 赞美礼仪

2. 会见礼仪

- 1) 介绍礼仪
- 2) 握手礼仪

3. 位次礼仪

- 1) 会议座次
- 2) 宴会座次
- 3) 乘车座次
- 4) 电梯位次

4. 宴请礼仪

- 1) 点餐礼仪
- 2) 敬酒礼仪
- 3) 馈赠礼仪

5. 出行礼仪

- 1) 乘车（乘机）礼仪
- 2) 行程安排礼仪
- 3) 沟通交谈礼仪