

会议接待礼仪与文书档案管理

课程交付：

1. 掌握商务接待礼仪标准和方法
2. 学会会议管理流程和操作方法
3. 掌握文书档案管理方法

课时：2天1晚

学员：办公室及相关人员

授课方法：行动学习法、案例分析法、讲授法

课程内容：

第一部分：商务接待礼仪

一、 礼仪与个人魅力

(一)礼仪内涵进一步认识

1. 礼仪的含义及礼仪三要素
2. 礼由心生将礼仪成为自己内心的一份修养
3. 我们就是企业的“金字招牌”

(二)商务礼仪的基本理念

1. 商务交往应遵循的原则
2. 商务交往的基本特点

二、 科学管理完美形象与品位提升

(一)形象的构成要素、传达的信息及作用

(二)科学管理完美形象之----体态语言管理

1. 站姿——挺拔端庄
2. 坐姿——自信大方
3. 走姿——轻盈稳重
4. 手势——优雅明确
5. 微笑——明朗真诚
6. 眼神——眼随心到
7. 距离——安全有度

(三)科学管理完美形象之-----着装管理

1. 服饰写满社会符号
2. 你的服饰告诉了所有人你是谁

三、 商务礼仪与日常社交礼仪

(一)商务拜访的礼仪

(二)商务会面的礼仪

1. 问候的礼仪
 - 1) 问候的时间、地点、场合
 - 2) 问候的中外有别
2. 见面致意的礼节
 - 1) 注目礼 点头礼 欠身礼 起身礼

- 2) 合十礼 挥手礼 脱帽礼
- 3) 吻手礼 鞠躬礼
- 3. 介绍的礼仪
 - 1) Ø 用介绍打开交际之门——自我介绍的原则
 - 2) Ø 介绍他人的顺序、方法、禁忌
- 4. 握手礼仪与禁忌
 - 1) 握手时机的选择
 - 2) 握手顺序的选择
 - 3) 握手的要领
 - 4) 牢记握手的禁忌
- 5. 名片的使用礼仪

(三)位次排序的礼仪

- 1. 政府机关与国际交往位次排序的区别
- 2. 乘车的位次 (公务接待、社交接待)
- 3. 陪同进出乘电梯
- 4. 行进位次 (陪同引导、上下电梯、出入房间)
- 5. 接待中座次的排序
 - 1) 会议的排序
 - 2) 会见的位次

(四)言谈的礼仪

- 1. 交往六不谈
- 2. 私人交往五不问
- 3. 适宜交谈的话题
- 4. 谈话的禁忌

(五)电话的礼仪与技巧

- 1. 接听电话技巧
- 2. 拨打电话技巧
- 3. 使用手机的要求

(六)餐桌上的礼仪

- 1. 宴请的座次排序
- 2. 主人的礼仪
- 3. 做客的礼仪

四、 商务接待的礼仪

(一)商务接待的流程

(二)送客的礼仪

五、 接待人员形象塑造

(一)个人仪容规范

- 1. 面部、肢部的修饰
- 2. 完美发型 轻松打理
- 3. 快速成为化妆达人

(二)服装穿着的规范

(三)仪态举止的训练

- 1. 形体训练
- 2. 接待中规范的手势训练

3. 富有亲和力的表情训练
4. 真诚而有魅力的微笑训练
5. 眼神交流的技巧

六、 会务、会展接待的礼仪

- (一)规范的接待服务用语
- (二)迎接与引导的礼仪
- (三)与来宾擦身而过的礼仪
- (四)上下楼梯的引导方式
- (五)乘电梯的礼仪
- (六)如何开启会客室的大门
- (七)奉茶的技巧与礼仪
- (八)位次的礼仪
- (九)送客的礼仪

七、 庆典仪式接待的技巧与礼仪应用

- (一)庆典仪式的流程与接待工作
- (二)庆典会场接待礼仪的实操训练
- (三)开、闭幕式的礼仪实操训练
- (四)颁奖仪式的礼仪实操训练
- (五)奠基典礼、开业典礼、落成典礼、封顶仪式、赛事、会展接待礼仪实操训练

第二部分 会议管理

一、 会议前筹划

- (一)拟定会议方案
- (二)发送会议通知
- (三)制作会议证件并准备会议文件材料
- (四)组建会晤工作机构并分工
- (五)会签综合检查

二、 会间服务

- (一)会议签到和座位引导
- (二)做好会议记录工作
- (三)会务协调语辅助引导会议进程
- (四)编发会议简报
- (五)会议得值班保卫工作
- (六)会议的后勤服务工作

三、 会后工作

- (一)合理安排与会人员返程
- (二)清理会场和文件
- (三)会议经费结算
- (四)印发会议纪要
- (五)整理会议文件并立卷归档
- (六)会务工作的总结

第三部分：文书档案管理

一、 文书、文件与公文

- (一)文书概述
- (二)文件概述
- (三)公文概述
- (四)文书、文件、公文的联系与区别

二、 纸质公文处理程序

- (一)发文处理程序
- (二)收文处理程序

三、 电子公文处理流程

- (一)电子公文流转系统组成
- (二)电子公文流转系统设计

四、 办毕公文处理

- (一)办毕公文处理概述
- (二)纸质公文归档
- (三)电子公文归档

五、 档案管理工作操作方法

- (一)档案的收集
 - 1. 档案室的收集工作
 - 2. 企业对档案的收集
- (二)档案的整理
 - 1. 全宗的划分
 - 2. 全宗内档案的分类
 - 3. 案卷的组织
 - 4. 企业立档与全宗历史考证
 - 5. 档案整理格式与标准
- (三)档案价值的鉴定
 - 1. 档案价值鉴定工作的程序 制度和原则
 - 2. 鉴定档案价值的标准和方法
- (四)档案保管
 - 1. 保护档案实体
 - 2. 保护信息安全
- (五)档案统计：档案数量统计与分析
- (六)档案检索：系统存储和查检
- (七)档案利用：档案信息的输出
- (八)档案编研：档案文献加工

六、 公文安全管理

- (一)纸质公文安全管理
- (二)电子公文安全管理

备注：每个课题都有相应的练习