

行之有礼 言之有道

《展厅讲解礼仪与表达能力提升》培训实施方案

主讲人：朱美林

■ 课程背景：

展厅是企业接待来宾展示时的重要场景，展厅负责接待讲解的讲解员需要具备举止得当的礼仪素养，讲解员在接待讲解过程的优质服务及表达呈现，能起到非常好的推广宣传作用。企业讲解员并不局限于传统时代的解说工作，从企业文化、礼仪应用、表达能力、沟通应对等各方面体现出来的素养，能另接待服务的对象有不同的感受。讲解员具备高水平的讲解能力，对企业来说是树立卓越品牌形象的宝贵财富。

课程重点提升讲解员讲解接待过程的礼仪应用、接待服务过程的讲解能力，经过系统化的培训，在解说过程中更加游刃有余、以优质的讲解呈现在接待服务对象前。“无设计思路、讲不出精彩内容”——快速培养有设计思维的讲解员！“不会突发应对、做不好讲解工作”——精细辅导打造内外兼修的讲解员！

■ 课程目标：

- 深植理念：将现代礼仪核心的“恭敬”思维应用到讲解接待流程；
- 塑造形象：从着装形象到神态举止细节、由内而外进行整体提升；
- 修炼举止：掌握展厅讲解应知必知的礼仪标准、能灵活进行应用；
- 表达提升：掌握讲解时表达的基本要领、具备一定的语言感染力；
- 优质讲解：能够形成个人讲解风格、面对不同来宾进行精彩呈现。

■ 培训人群：

接待讲解人员、企业专/兼职讲解员

■ 授课讲师：

朱美林

■ 培训时长：

一天或两天（具体时间分配由实际情况而定）

■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象
- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式，

■ 展厅讲解礼仪与表达能力提升课程大纲：

开场：案例引导破冰+目标建立

第一讲：讲解礼仪全面认知

一、讲解礼仪思维

- 1、面对尊重时的“恭敬”思维
- 2、宾客感受角度“表达”思维
- 3、接待流程中的“服务”思维

【案例】恭敬有礼的讲解员

二、讲解角色认知与理解

1、讲解员的角色认知

- 1) 讲：解说内容的充分熟悉
- 2) 解：突发情况的有礼应对

2、讲解员的格局

- 1) 于企业：名片、窗口
- 2) 于个人：素养、修养

【案例】讲解时的角色切换力

三、金牌讲解的六个维度

- 1、内容设计层
- 2、形象塑造层
- 3、行为礼仪层
- 4、逻辑构建层
- 5、讲解表达层
- 6、实战应变层

【案例分享】民企展厅/国企展厅/银行展厅区分与亮点

【演练】讲解能力评估、3分钟讲解

第二讲：讲解内容流程设计

一、讲解内容设计理念

- 1、文字内容整理与提炼
- 2、展厅板块化内容提炼
- 3、讲解内容设计五步法

二、第一步：设计文稿内容

- 1、资料搜集的三个来源
- 2、文稿内容确定与精准化
- 3、设计有“支撑点”的内容

三、第二步：设计展板内容

- 1、展板内容设计的两大痛点
- 2、掌握展板内容设计主脉络
- 3、展板细节点内容的设计

四、第三步：设计讲解结构

- 1、开场讲解设计的三要素
- 2、接待讲解必讲内容的确定
- 3、接待讲解亮点内容的确定
- 4、结束讲解设计的三要素

五、第四步：区分来宾规格

- 1、根据人员层级设计内容
- 2、根据人员人数设计内容
- 3、根据参访目标设计内容

六、第五步：转化口头语言

- 1、书面用语筛选与转化
- 2、梳理自然清晰表达的口语

【工具】展厅讲解内容设计图

【演练】5分钟讲解内容设计思路

第三讲：讲解员的形象塑造

一、讲解员形象塑造三维度

- 1、结合企业文化
- 2、结合行业特性
- 3、针对性的亮点设计

二、讲解员的仪容标准

- 1、男士发型与面容
- 2、女士发型与面容
- 3、女士妆容管理三步法
- 4、接待贵宾时的仪容管理

三、讲解员的着装标准

- 1、男士正装搭配
- 2、女士正装搭配
- 3、配饰等细节搭配
- 4、正装着装搭配禁忌
- 5、讲解员着装的亮点设计

四、静态仪态与表情修炼

- 1、静态仪态站、走、蹲姿训练
- 2、静态举止管理三步法
- 3、表情微笑的三度
- 4、眼神的礼貌应用
- 5、合理舒适的距离
- 6、手势标准与应用
- 7、仪态与表情禁忌

【演练】针对性辅导训练与通关

第四讲：展厅行为礼仪精修

一、动态行为举止礼仪

- 1、恭迎问候行为礼仪
- 2、指示指引行为礼仪
- 3、礼让致意行为礼仪
- 4、讲解行走行为礼仪

【演练】场景模拟训练与辅导

二、常见会面礼仪应用

- 1、介绍礼
- 2、握手礼

3、道别礼

4、鞠躬礼

5、陪同引导位次礼仪

6、楼梯电梯行走礼仪

三、讲解过程细节礼仪管理

1、定点指图与肢体配合

2、激光笔的使用与姿态调整

【工具】展厅讲解动态流程走位设计

【演练】分角色、带话术实操练习

第五讲：解说逻辑精准构建

一、讲解内容核心三要素

1、言之有物：接待主题与目标清晰

2、言之有序：接待流程与重点清晰

3、言之有情：人、事、物基调把握

二、标准全流程逻辑构建

1、多板块触点内容系统化

2、多板块内容的巧妙衔接

3、肢体语言与解说内容的结合

4、基于来宾体验感的逻辑构建

三、根据来宾对象进行讲解

1、熟悉内容、了解对象、准确定位

2、双向沟通、调整应对、精准表达

【练习】亮点内容的讲解逻辑设计

【案例】某展厅数据化讲解内容的逻辑设计

第六讲：讲解表达精彩呈现

一、讲解表达呈现的结构力

- 1、思维结构三要素
- 2、左右脑特性与互补
- 3、精彩讲解的四个能力

二、讲解员的声音形象

- 1、声音形象：听得到的仪态
- 2、好声音标准：悦耳、悦心
- 3、打造讲解员亲和专业的声值

三、普通话正音训练

- 1、平翘舌正音
- 2、鼻边音正音
- 3、前后鼻音正音
- 4、标准调值训练

四、讲解表达感染力提升

- 1、掌控语速：表达快慢技巧
- 2、主动留白：表达停连技巧
- 3、提炼语言：重音呈现技巧
- 4、准确传递：语气口吻技巧
- 5、建立标准：讲解基调规范

五、讲解表达的定点互动

- 1、常用表达的三种手势
- 2、表达中的眼神交流与互动

【练习】展厅定点3分钟文稿+礼仪讲解练习、一对一辅导

第七讲：实战应变突破提升

一、讲解全流程实战模拟

- 1、讲解稿熟悉与优化
- 2、个人语言风格提升
- 3、语言自然与交流感

二、讲解中的沟通应对

- 1、沟通中的礼貌用语
- 2、常用接待话术梳理

三、来宾提问互动的有效应对

- 1、通用回答话术
- 2、委婉回答话术
- 3、请托他人话术

【头脑风暴】突发事件案例梳理与应对

【练习】展厅动态流程 3 分钟文稿+礼仪讲解练习、一对一辅导

第八讲：总结与回顾

一、学员呈现与精细点评

二、展厅讲解流程设计成果输出