

礼学应用 彰显规格 《企业接待礼仪与场景实战应用》培训建议方案

主讲人：朱美林

课程背景：

商务接待礼仪是企事业单位接待过程中的核心，既要做到流程规范化也要具备人性化的方式，两者兼备才能更好地做好接待工作。为了能在接待过程中体现团队人员的素养，应在接待礼仪各个细节将团队人员建立标准化。商务不同场景下细节多、标准也各不相同，全面提升接待人员的服务意识，由内而外传递出对接待对象的尊重，做到心中有事、眼里有活，同时制定符合企业实际情况的高标准服务流程、时刻为接待对象考虑来做好接待工作，方能展现出企业良好的对外形象。课程以接待服务细节、服务流程掌控、团队服务品牌打造作为核心主线，通过形象、行为、会务管理、场景接待流程梳理等方面进行讲授，帮助学员掌握商务接待流程的综合技能，同时也具备高效服务的能力，能够在商务接待过程中，令接待对象获得更好的体验感受、为企业发展带来美誉度与信任度。

课程目标：

- 角色转换意识：具备岗位工作角色转化接待服务角色的意识
- 接待服务意识：建立重视接待对象、管理接待细节的工作心态
- 团队形象打造：塑造团队品牌化专业接待形象、制定品牌标准
- 综合服务提升：展现大方有礼的言行举止、提升接待服务能力
- 场景服务应对：掌握不同商务场景下的接待服务细节应对

培训人群：

专业接待团队、办公室行政人员、后勤及中高层管理人员等；

授课讲师：朱美林

培训时长：

2-3天（，时间分配由实际情况而定）

培训效果呈现：

- 知识实战性：课程内容让学员掌握员工服务的形象标准、掌握员工的商务接待及会务服务礼仪和服务管理流程、掌握日常商务礼仪标准，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，

■ 企业接待礼仪与场景实战应用课程大纲：

第一讲：企业接待全流程解析

一、企业接待工作定义与标准

1. 做好接待工作的核心
2. 宾客来访时的五觉感受
3. 互联网时代接待需求分析

【案例】民企与民企间、民企与政府/国企间、国企与政府间

【思考】规格要点、细节要点、其他事项

二、接待工作的角色与心态

1. 接待者角色分析与转换
2. 做好接待工作的四个层次
3. 以宾客为尊是“尊”什么？
4. 服务心态在企业接待中的应用

【案例】世界五百强女员工的接待亮点

【案例】贵宾接待时的角色分寸感

三、高效接待的六个要素

1. 品牌形象打造
2. 接待行为规范
3. 接待流程优化

4. 贵宾接待礼规
5. 团队协作意识
6. 接待经验归档

【讨论】流程制定初体验

第二讲：企业接待品牌形象打造

【思考】文化与形象该如何融合？

一、团队形象的风格定位

1. 企业文化元素探索
2. 企业产品特点融合

二、接待形象仪容标准

1. 男士细节标准：发型与五官
2. 女士细节标准：发型与妆容
3. 女士面部妆容标准化建立

三、接待形象仪表标准

1. 男士着装基本要求
 - 1) 规格与场景化着装标准
 - 2) 配饰与着装细节标准
2. 女士着装基本要求
 - 1) 规格与场景化着装标准
 - 2) 配饰与着装细节标准
3. 接待人员穿着职业装建议
4. 接待前团队自检流程

【互动】自检互检现场提升

【讨论标准 1.0】男女士员工仪容仪表标准

第三讲：企业接待举止礼仪标准

一、接待场景化举止管理

1. 迎接送别注目礼应用
2. 接待过程的表情管理
3. 接待服务流程管理六步曲
4. 贵宾客户服务中的表情禁忌

二、接待中的举止静态礼仪

1. 商务标准站姿与场景化变化
2. 沟通交流式站姿与要点
3. 商务标准坐姿与场景化变化
4. 蹲姿仪态礼仪

【演练】模拟场景动态流程

三、接待中的举止动态礼仪

1. 商务走姿风范呈现
2. 场景化引领的要点
3. 场景变化过程的走姿礼仪

【练习】针对性辅导与点评

四、企业文化讲解礼仪与标准

1. 企业文化讲解内容标准与制定
2. 展厅/展板/宣传墙接待讲解流程
3. 讲解人的动态举止礼仪规范
4. 讲解中面对贵宾的举止礼节
5. 亲和讲解的声音美化

【演练】讲解内容+动态走位

第四讲：高效接待准备与服务细节

一、接待服务的四大原则

1. 充分准备原则
2. 热情周到原则
3. 确保安全原则
4. 礼节到位原则

二、接待场景化的准备工作

1. 迎接资料的对接与准备
2. 主要对接人的沟通对接
3. 机场迎接准备与人员安排
4. 高铁迎接准备与人员安排
5. 车辆迎接准备与人员安排
6. 酒店入住安排与温馨服务

【案例】温馨提示与突发情况预设

三、接待场景化服务细节提升

1. 迎接来宾的规格与礼节
2. 迎接会面礼的场景化运用
 - 1) 机场与公共场所迎接
 - 2) 单位大门与大堂迎接
 - 3) 停车场与会议室迎接

【情景演练】迎接站位：领头羊式、南飞雁式

四、商务常见会面礼仪

1. 问候礼
2. 介绍礼
3. 握手礼
4. 名片礼

五、接待场景化位次安排

1. 迎送宾客站位位次
2. 行进引领陪同位次
3. 拍照合影站位位次
4. 乘车安排席位位次

【练习】根据场景安排位次

六、送行宾客礼仪

1. 送行时间的确定
2. 送到哪里为标准
3. 送行宾客的举止礼仪
4. 车辆行程送行的细节管理

【流程模拟】接待前准备的人、事、物

【讨论标准 1.0】接待准备流程标准制定

第五讲：接待会务服务全流程标准

一、会务管理——高效会前准备

1. 会场主题物品准备
2. 会场饮品茶歇准备
3. 签到台人员及布置
4. 会场设备安排调试

二、会议排位全流程解析

1. 以左为尊的常见情况
2. 以右为尊的常见情况
3. 尊位排列位次的原则
4. 参会多方角色区分与位次
5. 常见以右为尊的五大场景
6. 主席台单双數位次安排

7. 长条桌单双數位次安排

8. 特殊情况下的位次安排

【案例 1】“尊位”的定义与调整原则

【案例 2】单双数会议位次的安排标准

【案例 3】因主客关系而变的位次调整

【案例 4】因活动主题而变的位次调整

【案例 5】因规格区别而定的位次安排

【案例 6】政、国、民企位次的常见区分

三、会务管理——优质会中服务

1. 主要嘉宾及主席台服务

2. 会务服务常用举止标准

3. 会务服务的突发应对能力

4. 高标准会议茶水服务礼仪

1) 倒茶、递杯的方法

2) 多人时递杯的顺序

3) 如何得体有礼的加茶法

4) 递杯、加茶时的示意礼

【演练】实战场景化练习与指导

四、会务管理——完善会后工作

1. 引导合影拍照

2. 安排嘉宾离开

3. 嘉宾资料整理

4. 接待服务工作总结

【讨论标准 1.0】会务管理流程标准制定

第六讲：接待宴请全流程安排

一、宴请安排——接待宴请的准备

1. 宴请前的细节准备工作
2. 选址方案及匹配度的细节
3. 陪同人员工作沟通对接

【案例】宴请安排的应对能力

二、宴请安排——迎接准备与点菜艺术

1. 迎接宾客的礼节、站位
2. 会面寒暄与入席邀请
3. 点菜中的南北方禁忌
4. 点菜流程及问询礼
5. 特殊情况及女士关怀

【案例】宴请中加菜的“套路”

三、宴请安排——桌次与位次安排

1. 桌次安排的尊位意识
2. 桌次安排的舒适程度
3. 位次安排——双主人制
4. 位次安排——单主人制
5. 特殊情况时的位次安排
6. 位次安排与引导礼节

【案例】某经典商业饭局的背后

四、宴请安排——进餐中的察言观色能力

1. 请来宾品菜的方法
2. 留意客人的感受

五、宴请安排——酒桌商务沟通原则

1. 寒暄沟通时的话题带入

2. 沟通谈资的快速准备法
3. 有效掌控话题的节奏
4. 提升气氛与巧妙植入赞美

六、宴请安排——接待送行与细节对接

1. 时间、地点的安排
2. 人员、车辆的安排
3. 天气、交通特殊情况的安排
4. 送达后的问候与寒暄

【思考】如何体现热情周到、礼序有规

第七讲：经验总结与归档

1. 流程细节梳理
2. 要点内容回顾
3. 细节研讨落地
4. 合影与答疑