

商礼塑品牌《会务服务与管理》培训方案

主讲人：朱美林

■ 课程背景：

会务服务与管理是一项具有专业性及特殊性的工作，很难摸着石头过河，因为一次的疏漏或不足引发的后果难以想象；也不能仅凭一腔热情埋头苦干，因为有很多具体规则、规范需要十分严谨；更重要的是会务管理看似琐碎具体又千头万绪，但每个细节又都有可能造成难以弥补的困难局面，因此，会务服务与管理要高效、有序、严谨、流程，就需要专业学习，打好基本功，才能够灵活高效进行会务的承办及服务工作。

高效、有序、严谨、流畅地组织一场高品质的会议，将为企业树立良好的职业化形象，为与会者留下难忘的参会体验，更重要的是有助于会议成功达成目标。

课程规范性的标准来自讲师高品质高规格会议的实战经验，全国人大会议中心礼仪规范标准和 2022 北京冬奥会奥运村高端接待标准。

■ 课程目标：

- 举手投足符合礼仪标准，打造星级服务形象
- 使学员懂得塑造与个人风格相适的职业形象
- 使学员提高职业化素养，从而提升企业精神面貌
- 全面熟悉接待宾客的会务接待礼仪规范、语言规范、
- 掌握接待工作的基本程序和接待规格
- 学会在各种情况下位次顺序的排列

■ 培训人群：

针对企业中高层管理人员，主要接待团队及行政部门

■ 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不同接待场合的形象标准、掌握场合接待服务礼仪和服务流程、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，

■ 会务服务与管理培训大纲：

第一讲：解析会务管理内涵

- 1、会务工作内涵与特点
- 2、成功会议的思维评估
- 3、会议类型分析
- 4、会务礼仪概念与特点
- 5、会议接待核心要素
- 6、找到核心才能把握全局

第二讲：会务管理个人素养

- 1、会务管理大局观念
- 2、会务管理积极心态
- 3、会务管理能力建设
- 4、会务服务专业精神
- 5、服务素养四项修炼

第三讲：会务服务形象塑造

- 1、“三感”满足客户期待
- 2、内外兼修专业形象
- 3、会务形象“三标准”
- 4、会务形象“四内涵”
- 5、会务形象“四字诀”
- 6、从头到脚塑造会务形象

第四讲：会务服务标准举止(上)

- 1、姿态中也有服务力
- 2、会务举止礼仪四重点
- 3、会务举止礼仪两要素

- 4、会务服务站姿礼仪
- 5、会务站姿训练组合

第五讲：会务服务标准举止(中)

- 1、你的举止会说话
- 2、恭敬庄静鞠躬礼仪
- 3、蹲姿礼仪彰显尊重
- 4、端庄坐姿职业风采
- 5、规范手势得体大方

第六讲：会务服务标准举止(下)

- 1、“北京冬奥会”举止礼仪三细节
- 2、知晓手势的三种作用
- 3、掌握手势的四项规范
- 4、会务四种手势礼仪
- 5、会务手势训练组合

第七讲：会务接待语言礼仪

- 1、会务语言“一笑”之礼
- 2、语言尊重“两要素”
- 3、语言服务“三时之机”
- 4、语言服务“四礼”之规
- 5、语言礼仪“五声”训练

第八讲：会议前期准备礼仪

- 1、会议通知拟定规范
- 2、会前准备五项重点
- 3、会间工作八项内容
- 4、会后收尾三步流程

第九讲：会议现场布置规范

- 1、会议物品种类及管理
- 2、签到台布置礼仪
- 3、会议桌牌规范礼仪
- 4、会议摆台“三要素”
- 5、会场布置“123”

第十讲：会议服务引导礼仪

- 1、方位引导礼仪
- 2、行进引导礼仪

- 3、楼梯引导礼仪
- 4、电梯引导礼仪
- 5、陪同介绍礼仪

第十一讲：政务会议座次礼仪

- 1、政务座次礼仪基本原则
- 2、主席台座次礼仪
- 3、内部会议座次礼仪
- 4、灵活变通座次需遵循的原则

第十二讲：商务会议座次礼仪

- 1、商务座次礼仪基本原则
- 2、商务座次礼仪口诀
- 3、商务会议场景化座次
- 4、灵活变通座次需遵循的原则

第十三讲：会议服务迎接礼仪

- 1、根据规则确定地点
- 2、依据标准做好准备
- 3、迎接流程规范细致
- 4、迎接细节打动人心

第十四讲：会议现场迎候礼仪

- 1、会议现场等候礼仪
- 2、会议现场迎接礼仪
- 3、会议现场问候礼仪
- 4、会议现场指引礼仪

第十五讲：会议现场服务礼仪

- 1、会中服务六项内容
- 2、服务举止五项规范
- 3、茶水服务标准规范
- 4、会中服务关键“两微”

第十六讲：签约现场礼仪相彰

- 1、签约现场布置规范
- 2、签约现场服务规范
- 3、签约现场流程模拟
- 4、会议执行五项原则

第十七讲：颁奖礼仪隆重精彩

- 1、会议颁奖服务两要素
- 2、会议颁奖服务流程
- 3、颁奖四种情况了然于胸
- 4、颁奖人员安排有道
- 5、会议颁奖举止礼仪
- 6、上台顺序有据可依

第十八讲：会议合影有礼有节

- 1、会议合影两大原则
- 2、会议合影准备五要素
- 3、合影地点“六选择”
- 4、合影时间“三巧妙”
- 5、人员安排“三到位”
- 6、合影物品“五齐全”
- 7、合影位置有讲究
- 8、合影流程“四步曲”

第十九讲：会后服务有始有终

- 1、会后服务“四重点”
- 2、会后两项“规范流程”
- 3、会议服务“重中之重”
- 4、会议服务“四精”理念
- 5、会务管理“六化口诀”

第二十讲：视频会议屏前有礼

- 1、视频会议行为雷区
- 2、视频会议体面行为指南
- 3、视频会议设备礼仪
- 4、视频会议时间礼仪
- 5、视频会议场地礼仪
- 6、视频会议形象礼仪
- 7、视频会议组织流程
- 8、视频会议主持流程