

会务礼仪·精益求精

课程大纲

第1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2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3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4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5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 6 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 7 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 8 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 9 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 10 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 11 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 12 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 13 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 14 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 15 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 16 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 17 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
- 7、颁奖现场位置礼仪

第 18 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 19 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 20 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