

行政会议接待礼仪培训

主讲人：张梅双

一、培训背景

随着社会的快速发展和企业竞争的日益激烈，良好的职业形象和专业的礼仪规范已经成为衡量一个企业整体素质和管理水平的重要标准之一。行政办公室作为企业内部管理和对外联络的重要部门，其工作人员的言行举止不仅代表着个人形象，也是企业整体形象和管理水平提升的重要，更是企业文化的直接体现。

通过系统的培训，可以有效提升工作人员的职业素养，增强企业的竞争力，为企业的长远发展奠定坚实的基础。

二、培训收益

- 提升个人职业形象，增强自信心
- 优化电话沟通技巧，提高工作效率
- 掌握接待与会议服务礼仪，提升客户满意度
- 增强团队协作，营造专业的工作氛围

三、培训时长

6 课时/1 天

四、培训方式

讲解 30%+演练 70%

五、培训大纲

(一) 会议管理的**五项**基础内涵

(二) 会议服务**四项**职业修炼

(三) 日常工作三种沟通技能

(四) 办公室两项接待流程

(五) 一个重要场合全协同

六、培训内容

(一) 会议管理的五项基础内涵

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

(二) 会议服务四项职业修炼

- 1、会议管理个人素养：大局观念、积极心态、专业精神、能力建设
- 2、会议服务形象塑造：三标准、四字诀
- 3、会议服务标准举止：
迎候站姿、服务蹲姿、端庄坐姿、行走方位、规范手势、迎送致意
- 4、会议接待语言礼仪：
“一笑”之礼、语言尊重“两要素”、语言服务“三时之机”、
语言服务“四礼”之规、“五声”训练

(三) 日常工作三种沟通技能

- 1、电话沟通
- 2、微信沟通
- 3、团队内部沟通

(四) 办公室两项接待流程

- 1、日常接待流畅演练
- 2、会议前中后流程演练
前期准备
现场布置
迎候接待
会场服务
会后服务

(五) 一个重要场合全协同

- 1、分工明确，但更重视合作
- 2、勇于担当，提升工作效率
- 3、善于沟通，快速解决问题

4、目标一致，让团队更有力量