

迎来送往，大有学问—— 职业人的商务接待礼仪

主讲：曹燕欣

前言：

商务接待，就是企业活动的门面，是企业对外呈现的真实形象。

透过商务接待的过程，可以观察到企业的运营状况，管理水平，员工素质，甚至领导人员风格，企业文化等。

可以说每一次的商务接待，都是企业形象的真正展现，是对企业管理能力的实际检阅，是对员工职业素质的直接考验。

课程时间：2天/12小时（内训可定制）

课程人数：40人以内

学习对象：行政人事、助理、秘书、销售、市场、研发、管理、技术等在职职业人士

授课形式：

传统：视频、案例、小组讨论，辅导、咨询、

独特：探讨与碰撞，开放式交流与对话，教与学平等理念。

课程收益：

- 了解商务接待工作对企业对个人的重要意义——企业形象与个人风采
- 掌握商务接待计划制定的方法与要点——不是例行公事而是要打有准备的仗
- 提升对商务接待准备工作的重视——每一次接待都是在展现自己的能力
- 系统学习礼仪在商务接待过程中的运用——你的一举一动都关系企业形象，都影响会面结果

课程内容：

第一部分：每一次的商务接待都是展示企业形象的绝佳机会——商务接待的重要性

- 1、企业展现给他人的第一印象——商务接待工作对企业的重要意义
- 2、商务接待的礼仪原则——传统接待原则与现代接待原则

第二部分：凭经验不如凭计划——商务接待计划制定与仪式设计

- 1、商务接待中的角色识别——主人、副陪、副副陪、服务人员的角色与职责
- 2、商务接待全流程计划制定与筹备——接待不是随意发挥的事，而是系统工作
- 2、商务接待计划制定的五个要点——目的、主题、调研、规格、形式
- 3、商务接待形式的设计要点——迎接仪式、会面仪式、宴请仪式、送别仪式

第三部分：准备越充分，结果越满意——商务接待的前期准备

- 1、态度准备——有朋自远方来，不亦乐乎
 - ☑ 态度四原则：诚、敬、纳、喜
- 2、形象的准备——你的诚意要让对方看的见
 - ☑ 着装要求——商务接待中的着装要求与禁忌
 - 商务接待中的服饰与妆容管理
 - ☑ 仪态要求——站姿、坐姿、行走、表情、举止、手势
 - 仪容仪表要求——每个细节都要万无一失
 - ☑ 语言要求：商务接待中的常用语及语言禁忌
- 3、物资与场地准备——每个细节都不可忽略
 - ☑ 商务接待中的所需的所有物品、物资、资料等
 - ☑ 商务接待中所需要的所有场地（包括迎接、会议、宴请、送别、赠送地点的布置、路线等）
- 4、流程与职责准备——每个接待人员都应该熟悉整个流程并明确自己的职责
- 5、应急准备——每个环节都应该有预案、每个接待人员都应该具备应急处理能力

第四部分：你的每一个动作都有重大作用——商务接待实施与参与之礼

- 1、重要项目的迎接——机场或车站迎接礼仪（车辆、路线、鲜花、条幅、摄像、接机牌）
- 2、重要客户来访——单位内部迎接（地点选择、迎接仪式、迎接礼仪、早到原则）
- 3、例行商务来访迎接——前台人员的迎接礼仪与流程（语言礼仪、表情礼仪、动作礼仪）
- 4、商务会面四步曲——握手、寒暄、称呼、介绍，一步不能少
 - ☑ 商务场合，叫什么，有讲究
 - ☑ 寒暄的目的，是快速建立感情链接
 - ☑ 你的风度一半就在握手的动作中
 - 标准握手礼的要领
 - ☑ 商务介绍不是只有四要素
 - 自我介绍要及时
 - 介绍他人要准确、要热情
- 5、礼仪中的核心，任何时候都不能出错的位次安排——商务接待中的位置礼仪
 - 位置礼仪的重要性——全世界，所有国家的人都在乎地位与身份
 - 商务接待中站位及位置礼仪运用——以客为尊是位置礼仪的核心
 - 单人引领时的站位、多人陪同时的站位、讲解介绍时的站位
 - 陪同引领中的站位、站姿、距离、手势、表情等综合要求
 - 电梯、楼梯、走廊等的位置与顺序
 - 会议中的座次礼仪（不同的会议场地，不同的参会人员，不同的会议座次安排）
 - 会议中的入座顺序及入座礼仪（职位、性别、资历）
 - 乘车时的座次与乘车礼仪
 - 合影时的站位与礼仪
- 6、小举动大教养——商务接待中的服务礼仪与参会礼仪
 - 名片的礼仪——重要场合，名片依然是主要的交际方式
 - 名片的交换与使用礼仪
 - 茶水的递送——商务接待中茶水选择与要求
 - 商务会议中的茶点与水果选择（把握四个要点）
 - 正式会议中的添水添茶之礼
 - 会议中的资料与物品递送——时机的把握、递送的方式
 - 礼品的赠送——礼品选择与赠送时机

——伴手礼与正式礼物

入座有顺序——职场有尊卑，上级、前辈，客户，教养任何时代都是良好品质

位置有讲究——大会小会，不是你的位置不要座

参会有礼仪——礼敬客户，领导，前辈

7、商务会面中的表达与沟通之礼——专业性的体现既有形式上的，更有语言上的

——以礼为基础，专注商务合作内容、休闲只做调剂且要把握尺度

——商务会面中的迎接与问候语言、陪同引领中的介绍语、会议开场语及会议中的交流

——不是巧舌如簧，而是每句话都要落在客户心里

——倾听与提问，跟随与认同，反馈与总结

——人际风格与表达沟通

——衔接，转折，切入的技巧

——商务交往中语言禁忌

8、商务宴请礼仪与应酬礼仪——见另处详细大纲

9、商务会面送别原则——善始善终而不是虎头蛇尾

——官方人士送别

——日常客户来访送别

——迎好没送好，效果降一半

情境模拟练习：重要客户来访接待——单位内部迎接（接机仪式、迎接仪式、迎接礼仪、早到原则）

（燕欣老师所有课程均为原创，享受原创版权保护，课程纲要仅提供给受训客户，同行及培训机构请勿抄袭，违者责任自负）