

《商务接待保障与接待流程设计》

主讲：李丹老师

【课程背景】

随着现代商业环境的飞速变化，企业和团队面临着越来越多的挑战和机遇。在这样的背景下，高效执行成为个人和组织成功的关键因素。高效执行不仅能够帮助个人和团队更好地应对挑战，提高工作效率，还能提升整体绩效，推动组织发展。

而在商业环境下，企业的商务接待能力侧面反映着企业的品牌竞争实力。优质的商务接待既要做到流程规范化也要具备人性化的方式，两者兼备才能为企业营造更佳商务品牌。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商务服务素质、周到的服务意识，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。

本课程的设计旨在培养学员高效执行力的同时，具备优质商务接待能力，使企业更好地适应不断变化的商业环境，提升核心竞争力，赢得市场口碑。

【课程收益】

- 提升学员的综合商务接待能力，高端职业化能力进阶
- 具备岗位工作角色转化意识，快速转换接待服务角色
- 了解商务接待的基本流程和要点
- 掌握商务接待中的流程规范与接待艺术
- 提高学员在商务接待中的综合素质和应对能力
- 用高标准的流程与接待服务提升企业的形象和品牌价值
- 建立重视接待对象、管理接待细节的工作心态
- 塑造团队品牌化专业接待形象、制定品牌标准
- 展现大方有礼的言行举止、提升接待服务能力
- 掌握不同商务场景下的接待服务细节应对

【课程时长】

2天（6小时/天）

【课程对象】

各行业商务人士、项目经理、部门经理、主管、企业中（高）层管理人员、服务类型企业从业人员、以及对商务保障和流程管理感有需要的各界人士

【课程方式】

课堂讲解、案例分析、情景模拟、视频案例、流程梳理与制定

【课程大纲】

第一讲：商务保障服务工作对企业发展的重要价值

一、商务保障工作的重要性意义

互动游戏：感受服务

二、接待的不同等级

1. 根据不同的接待等级划分
2. S级、A级、B级、C级
3. 不同级别接待的保障核心
4. 头脑风暴：大家都知道哪些接待类型？都有什么区别？

案例分享：真实案例呈现

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、接待形象仪容标准

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

二、接待形象仪表标准

1. 男士着装基本要求（规、质、色、形）
2. 女士着装基本要求（规、质、色、形）
3. 接待人员穿着职业装建议（标准输出、文化融入、品质传递、品牌建立）

【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：工欲善其事、必先利其器--接待中的智慧沟通

互动练习：神笔马良（有效沟通的重要性）

一、品质接待的基础--有效沟通

什么叫有效沟通

有效沟通在商务接待中的关键作用

二、商务接待过程中的沟通技巧

倾听技巧：积极倾听、回馈信息、探究问题

表达技巧：清晰表达、情感管理、非言语信号

问答技巧：提问技巧、回答技巧、避免陷阱

三、“一言定音”--沟通中的高情商

➤ 言之有礼

礼貌语 文明语 征询语 寒暄语 接待中的基本语言知识储备

➤ 言之有情

情绪传递温度 表达尊重 有情有礼方周到 善于赞美 条理清晰

➤ 言之有术

避免隐私 掌握分寸 使用敬语 委婉语 隐语的表达 交流禁忌

四、接待中的通联礼仪- -小细节大成败

1. 商务接待中电话礼仪的重要性
2. 短信、微信交流过程中的技巧与禁忌
3. 如何高效记录电话中的有效信息
4. 邮件收发规范

练一练：百字斩

第四讲：高品质接待工作的前期保障

一、运筹帷幄、极致品质- -一场圆满商务接待的开端

工具化----制定全流程接待需求对接单

标准化----制定项目全流程接待标准

专业化----根据项目自由特色展示接待人员专业性

智慧化----任务的完美完成是一场智慧风暴

二、差异化全流程接待- -定制服务

接待定制的参考因素

有哪些场景需要定制

三、全流程接待的执行安排

人员的选择与安排

各项工作的具体时间节点

四、全流程接待的服务动线安排

制定接待检查明细表

制定岗位分工表

常见类突发事件的紧急预案

五、全流程接待中的保守与突破

无规矩不成方圆

如何在接待过程中适时做减法

1+1 > 2

第五讲：高效接待——接待前准备与接待服务细节提升

一、接待场景化的准备工作

1. 迎接任务的对接与准备
2. 不同情境下的迎接准备与人员安排

3. 酒店入住安排与温馨服务

【案例】温馨提示与突发情况预设

二、接待服务细节提升

1. 接待贵宾的四原则

- 充分准备原则
- 热情周到原则
- 确保安全原则
- 礼节到位原则

2. 接待贵宾场景化位次细节

- 迎送站位位次
- 行进引领位次
- 拍照合影序位

3. 接待中的举止行为

- 恰当的表情管理
- 得体大方、亲切有度的行为举止修炼

第六讲：高品质商务接待呈现阶段

一、全流程接待的信息同步

接待团队人员的紧密配合

及时准确的传递接待信息

二、全流程接待的保障细节

接机安排的技巧

接待车辆的保障

接待动线的站位

接待保障时电梯轿箱内如何站位

接待保障时电梯轿箱内如何避免尴尬

接待过程中讲解人员的站位

接待保障时根据来访人数时的团队配合

三、商务会议的会服保障细节

会议物料的摆放标准及基本原则

会议保障的物资

会议名牌位次的确认

会议茶歇的保障细节

商务会议中的茶文化与茶品质

会议进行时的侍会要求

伴手礼的馈赠环节

影音资料留存的环节与技巧

四、物料、物资、茶歇等细节的层级匹配

不同层级商务会议物资匹配的原则

【研讨】张董来啦！

第七讲：全流程接待保障 - 宴请保障

一、宴请保障的基本流程

规格设计

细节匹配

二、商务宴请中的位次礼仪

如何确定主位

宴请位次如何排序

三、商务宴请中的餐前准备

中餐的分餐原则

西餐的基本摆盘要求

四、商务宴请中的交流细节

请菜布菜的细节

用餐时的交流细节

第八讲：持续精进- -高品质商务接待复盘阶段

一、全流程接待结束的信息总结

接待团队人员的自我复盘

接待中领导的喜好总结

本次接待的问题点归纳

二、高品质商务接待的方案优化

未来接待任务的优化方案设计落地

三、管理工具 PDCA 在持续精进过程中的有效使用

科学精进与有效检测接待方案

第九讲：全流程接待保障全真模拟演练

一、全流程接待完整流程的自我设计（实操、成稿）

流程细节的自我设计

团队互相分享、总结、优化、完善

二、高品质商务接待的落地呈现

【互动演练】：讲师现场指导与点评、各小组 PK 战果揭幕

各小组设计商务接待题目

各小组分角色实景模拟商务接待演练

小组成员自评、互评

讲师现场指导、点评、总结、优化提升

* 课程总结与回顾