

《员工职业化进阶与高标准商务接待》

主讲：李丹老师

【课程背景】

随着互联网时代的全面到来，以往让企业高枕无忧的核心竞争力在当下受到严重冲击。越来越多的企业领导人意识到，员工职业化提升是现代企业发展的重要环节，它不仅关乎员工个人的职业发展和综合素质提升，更关系到整个企业的运行效率和市场竞争地位。

《员工职业化进阶与高标准商务接待》系列课程，紧贴当下时代特征和企业人才培养需求，站在企业、管理者、员工的三重角度，以发展视角看待个人与企业之间的发展关系，通过觉醒意识、案例讨论、行动学习等形式，帮助员工实现在角色、心态、素养、能力、发展上的360°转变和提升。

同时，高品质的商务接待能够展现企业的专业性和管理水平，展示企业对客户的尊重和关怀。这有利于提高客户对企业的信任感和满意度，树立良好的企业形象，提升品牌价值 and 竞争力。

【课程收益】

1. 提升学员的综合职业素养，打造职业人士的核心资本；
2. 改变学员的职业意识，化消极被动为主动积极；
3. 提升学员的职业能力，从行动到问题解决；
4. 了解商务接待的基本流程和要点；
5. 掌握商务接待中的礼仪规范与接待艺术；
6. 提高学员在商务会务接待中的综合素质和应对能力；
7. 用高标准的流程与服务提升企业的形象和品牌价值

【课程方式】

概念陈述+理论讲解+故事演绎+案例分析+学员互动+沉浸模拟+行动引导+实操训练+回顾总结

【课程对象】

企业中层管理者、商务人士、会务接待人员等

【课程时长】

0.5-1天（6小时/天）

【课程大纲】

开篇：互动破冰/团队建设

一、新时代发展前景下，员工工作意识的转换与梳理

1、职业意识的培植与升华

- 职业意识的梳理与构建 - 幸福人生从何而来
- 你为谁而工作（24-8=?）
- 职场员工新画像 - 你是企业中的什么人？
- 人为什么不敬业？
- 乐活职场幸福人生的行动力 - 赢职场赢人生

互动体验：人生ABC

2、职业素养的综合能力及意识提升

- 教养、素养、修养的联动关系
- 职业素养的“商业”价值
- 职业素养在工作中如何展现

- 格局准定结局

3、商品同质化的当下，提升工作意识的重要意义

- 新时代的工作理念- -“万事皆服务”
- 职场中的服务意识及服务心态的构建
- 职场中的空杯与木桶理论
- 利他心与换位思考
- 礼归序位，角色定位才能到位

*工作宣言：我为谁而工作

二、职场阳光心态培养与情绪压力管理

视频分享，案例分析

1、突破自我，改变心智模式

- 新旧观念的碰撞与转换
- 每天塑造一点自信，建立快乐人生模式
- 固定型人格与成长型人格
- 阳光心态的自我激励

2、阳光人生、积极心态

- 积极心态的人生能量输出
- 积极心态与消极心态的影响与作用
- 为什么说消极心态要不得
- 积极心态的神奇力量

3、正确认知情绪压力

- 压力情绪从何而来
- 压力情绪的正确认知
- 化解压力情绪的技巧与方法

4、有效管理压力，激发生命潜能

- 思想意识上的管理与转化
- 行为过程中的管理与转化

互动游戏：相信的力量

三、品牌之“形” - -从个人到企业品牌树立的灵魂

1、创造专业、可信赖的个人及企业品牌形象

- 员工形象与企业品牌形象的合二为一
- 企业员工优质视觉 IP 营造
- 企业员工行业规范形象塑造
- 企业徽章的意义与重要性
- 企业员工佩饰的选择与佩戴

*互检激励：我是行业形象明星

四、营造高素质之“言”- -企业的言谈沟通

1、同事间沟通与企业效能之间的正相关

- 第三者效应- -观影的人才买票
- 平级沟通
- 与领导沟通
- 与下属沟通
- 跃级沟通及跨部门沟通
- 沟通效率与企业效能之间的正相关关系

2、声波传情- -电话沟通中的细节

- 电话用语是塑造虚拟形象的基本元素
- 打造良好的声音形象- -让声音传递你的素养
- 拨、接、转电话时的正确操作规范流程

*实操演练：一起来演一演

3、职业化沟通的语言规范

- 问答用语
- 致谢用语
- 道歉用语
- 工作忌语

*实操演练：一起来讲一讲、记一记

五、高品质商务接待的概念

1、商务接待概述

- 商务接待的定义与意义
- 商务接待的基本原则

2、接待工作的前期准备

- 确定接待计划与流程
- 预订接待场所与设备
- 邀请与确认来访者及陪同人员
- 筹备相关资料与物品

3、接待工作中的细节呈现

- 细节关键词 1：热情周到的待客之道
- 细节关键词 2：平等尊重的氛围感营造
- 灵活应对各类情况
- 保密制度与安全意识

4、接待工作的峰终定律

- 整理接待记录与总结报告
- 发送感谢邮件与回访
- 跟进相关事项与反馈意见

5、体现接待工作品质的行为艺术

- 文化差异与跨文化沟通
- 接待中的茶文化
- 情绪管理与心理调适
- 人际关系与社交技巧

六、高品质商务接待工作的流程标准化梳理（点、线、面以及动、静态的综合呈现）

1、如何运用好“首因效应”来营造温暖的工作氛围

- 真诚有温度的目光赢得最初的依赖
- 恰当愉悦的微笑是幸福体验的开始

*技能提升：你笑起来真好看

2、高端接待流程中动点的标准化梳理与呈现

- “站”出高端接待的尊贵体验感
- “坐”出高端接待的高标准
- 低体势语传递出的平等与尊重

- 果敢干练的走姿化解焦虑与不安
- 礼貌暖心的鞠躬表达得体的尊重
- 贴心礼貌的递送体现素质与素养
- 得体无声的手势语言
- 握手的小动作大作用- -化解陌生与尴尬
- 精准恰当的称呼是修养与细节的体现
- 完美精确的介绍是专业与信赖的开篇
- 礼貌有序的乘梯是尊重的快捷表达
- 有始有终的迎送缔造难忘接待体验

*实操练习：高端接待动点的专业化、品质化呈现

3、高端品质化接待流程动线梳理

- 工作方案场实地接待流程梳理
- 工作实地动点上接待全流程完美呈现（细节、完整度、流畅度、完美度、点对点、人对人）
 - 工作人员实操动线效能设计（优化工作流程缔造舒适工作氛围）
 - 工作实地实操效能优化技能提升（细节、完整度、流畅度、完美度、点对点、人对人）
 - 工作人员实地定岗定责的细节化、流程化、专业化呈现（实地工作中的变与不变）

*模拟演练：高端接待动线情景落地（点对点、人对人）