

接待礼仪与会议礼仪

课程收益：

通过本课程的学习，了解商务礼仪的重要性，在实际的商务交往中得到更好的运用，以良好的职业形象获得更好的发展，良好的行为举止获得更好的发展，用规范的接待礼仪和会议礼仪为企业和自己获得更好的口碑，赢得更多的尊重。

课程特色：

内外兼修，使您在接待和会议中能够有礼有节，不失企业风采，增加个人魅力；理论和实践相结合，简单、易学、实用；突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

培训形式：理论讲解+互动+案例+训练+情景模拟

课程时长：一天，六小时

课程对象：办公室行政人员、销售人员、客服人员等

课程内容：

第一部分：接待礼仪

一、接待前的准备：形象篇

(一) 礼仪的含义--礼仪是万事的基石

- 1、三字经中的含义
- 2、古今礼仪的含义

(二) 形象就是你的尊严--形象是美好事情发生的基础

- 1、形象的重要性—你的形象价值百万
 - ◆给人留下美好印象的方法，增加你的人生筹码
 - ◆7/38/55 定律

- 2、着装原则---TPO 原则
- 3、女士形象--优雅、端庄、大方
- 4、男士形象—尊贵、值得信赖

对待职业装的态度就是对台工作的态度

演练：自查着装是否符合基本原则并改进

(三) 举止体现你的风度--举止是照在我们身上的镜子

- 1、面部表情：
 - ◆微笑--国际通行证
 - ◆眼睛—心灵的窗户
 - ◆“上、中、小三角原则”
 - ◆目光接触技巧

演练：两人一组体验微笑和眼神的魅力

- 1、举止姿势：
 - ◆男士走姿要点

- ◆女士走姿要点
- ◆男士站姿要点
- ◆女士站姿要点
- ◆男士坐姿要点
- ◆女士坐姿要点
- ◆女士蹲姿要点

演练：错误姿势的纠正，正确姿势的演练

二、接待前的准备：物质篇

1、接待前的准备

- ◆接待前的准备：人数、行程、用餐和住宿的细节

演练：分组讨论一个完美的接待前需要准备哪些方面并上台发表

三、接待中：礼数周全

1、谋面中的准备：礼数周全，给人尊重感

- ◆称呼的重要性和技巧
- ◆致意的要点
- ◆介绍的技巧
- ◆握手的原则及禁忌
- ◆递交名片的原则以及禁忌
- ◆“三声三到”
- ◆“迎三送七”
- ◆迎领的手势与位置
- ◆端茶倒水礼仪

四、接待结束：有始有终

- ◆电梯礼仪
- ◆商务乘车礼仪

接待禁忌：细节决定成败

演练：纠正来往迎接中的错误，练习正确姿势

第二部分：会议礼仪

一、会议前的准备

- 1、确定会议形式与主题
- 2、确定会议时间
- 3、确定会议所需用品
- 4、确定参会名单
- 5、确定会议地点
- 6、拟发会议通知
- 7、座次安排
- 8、茶水准备
- 9、服务人员分工

二、会议中的工作

- 1、做好会议记录
- 2、维持会议秩序，做好会议服务
 - ◆提醒手机关闭
 - ◆服务人员注意细节
 - ◆会议桌面整洁

三、会议后的工作

- 1、做好会议记录整理下发
- 2、做好送宾工作
- 3、做好会议室清洁整理工作

四、其他准备：

- 1、主持人：服装、串词、控场、秩序维护
- 2、主讲人：服装、发言稿
- 3、参会人员：服装、记录工具、发言内容

第三部分：课程总结与回顾