

职场接待礼仪

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：

接待礼仪

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
- 3、礼仪的三重境界

二、商务接待遵循的原则

- 1、平衡
- 2、惯例
- 3、对等
- 4、细节

一、接待前的准备：形象篇

（一）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

（二）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

2、接待地点的选择

- ◆具体位置
- ◆温湿度
- ◆室内管线
- ◆摆设和色彩

3、规格不同接待不同

- ◆低规格接待
- ◆中规格接待
- ◆高规格接待

4、接待中的禁忌

5、陪同人员的礼仪

- ◆坚守岗位
- ◆主随客便
- ◆善于聊天
- ◆遵守常规技巧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

◆会议座次安排礼仪

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

课程总结与回顾