

# 高端商务接待礼仪

## 课程背景：

企业举办大型活动和重要的接待，对组织品牌构建和公共关系优化是重要的方法和途径。然而，“成也萧何，败也萧何”，重大活动及接待工作的执行，细节多、时间长、环节复杂，要成功举办，除了需要投入必然的人力、物力和财力，更应该注重接待团队工作者是否具备应有的礼仪修养，从而保证能够提供卓越品质的接待服务。

同时活动细节、管理体系也需要进行细致周到的考虑和设计，对于承办负责人和团队来说都是重大的挑战。任何一个细节没有处理好，不仅不能优化品牌和公共关系，反倒容易导致误解甚至导致公关危机。

接待人员是企业的第一张名片，承担着对信息的接收、归纳分解以及处理，其个人的形象、言谈举止，是构筑机关、企事业单位公众形象的基石，工作人员是否能够在任何商务、社交、接待等场景下得体应对，细致周到的完成，不仅反映了工作人员自身的职业素养，也体现出其所在单位是否严谨的管理水平，直接关系或影响着企业的整体形象。

## 课程收益：帮助志愿者和赛事工作人员

- 认清角色，接待团队认知升级，展现个人的职业形象及礼仪风范；
- 提升整体精神面貌，树立良好公众形象，赢的来访客人对单位的好感；
- 将服务做得更加体贴周到，提升客人体验，提升品牌形象；
- 在各种商务及接待场合应对自如，举止有度，展示企业软实力。

**课程对象：**重大活动组委会、承办方、商务接待团队、政务接待团队等

**课程时间：**2天，6小时/天（根据需求安排训练时长）

**课程方式：**课堂讲授+头脑风暴+视频案例教学+游戏活动+课堂分组练习PK

通过礼仪素养全能训练，用语言来丰富、用行为仪态来辅助、用演示来启迪、用案例份解析、用操作来巩固。“严、细、练、变”的授课理念，达到当下就改变，和昨天说再见！

## 课程大纲

**导入：**大型活动接待服务团队是怎样打造的？

**讨论：**工作人员要做好此次服务，需要在哪些方面进行提升？

**总结：组织名片——大型活动及重要接待工作人员的角色认知**

**第一讲：价值百万——礼仪服务中的作用**

一、礼仪的核心应用价值

二、礼文化对个人修养及职业素养的影响

三、礼仪的三种境界

四、礼仪提升个人能力增值人生

五、为什么说礼仪是企业提升绩效的一剂良药

六、接待人员服务认知升级

1. 关注客户体验的呈现

2. 主动服务与被动服务

**3. 服务六力**

1) 基础工作能力

2) 待人亲和能力

3) 沟通协调能力

4) 礼仪应用能力

5) 环境感知能力

6) 改善升级能力

**第二讲：接待团队的服务形象——打造个人职场品牌形象**

一、商务精英形象修炼——给客户美好的第一印象

**互动：第一印象——客户眼中的你**

1. 印象管理：首轮效应定输赢

2. 职场 IP 形象的高效影响力

二、形象修炼——展现积极与健康仪容礼仪

1. 个人形象代表着企业形象

2. 干净，养成良好的清洁习惯

3. 整齐，服装配饰按要求穿戴

4. 精致，适度修饰发型妆容

5. 注意：口腔、指甲、毛发、气味等

三、形象修炼——不同场合的穿衣之道

1. 普通职场的着装与差旅着装？
2. 大型活动及社交场合如何穿？
3. 正式场合如何穿？

#### 四、得体的眼神和表情

1. 沟通中正确的眼神接触
2. 沟通中眼神的使用范围
3. 微笑为桥梁

练习：眼神与微笑

#### 五、得体的仪态和举止

1. 站姿：日常使用与礼宾姿势
2. 坐姿有讲究：交谈、贵宾签到处
3. 蹲姿及不同场景的使用，如合影、服务
4. 手势的应用：指引与示意

练习：如何指人/物；如何引导

#### 六、得体的声音使用

1. 令人舒适的声调
2. 注意表达的语速
3. 接待服务中的语气
4. 礼貌雅语的使用

### 第三讲：必备的商务社交礼仪——张弛有度的待客风度

#### 一、商务会面

##### 案例分析+情景演练+头脑风暴

- 专业的接待态度：待客三声和礼貌三到
- 招呼技巧：微笑、点头、鞠躬和等待时的应对

1. 见面问候礼仪：专业礼节体现气度

练习：1分钟精准自我介绍

2. 介绍礼仪——要懂得优先介绍谁

练习：双方多人或多方多人的介绍

3. 名片的使用

## 二、时间管理

### 案例分析：时间的颗粒度

1. 时间颗粒度——一个人的职业化程度
2. 时间管理能力

## 三、同行的礼仪

1. 与他人同行时让对方走在哪里更合适？
2. 引导人员应该怎样操作更得体？
3. 进出电梯的次序和礼仪
4. 进出房间的次序和礼仪
5. 上下楼梯的次序和礼仪

## 四、与车辆相关的礼仪

1. 乘车的位次
2. 上下车的顺序与操作
3. 女性上下车的注意要点
4. 让客人更舒适的车辆服务准备

练习：与客人一起上下车和乘车位次

## 五、接送机的礼仪

1. 提前的对接与准备
2. 团队的分工
3. 第一时间的接待让客人宾至如归

## 六、入住酒店的礼仪

1. 快捷入住——团队服务的VIP待遇
2. 开夜床服务——让人感觉更贴心的酒店服务
3. 客人入住时的叮嘱
4. 根据行程确认是否设置叫醒服务
5. 让客人入住服务更贴心：接待团队要提前准备些什么

## 七、会务礼仪

1. 会务现场的位次安排
2. 会场的物品摆放规则
3. 会场的硬件配置要求

4. 会场的茶水服务标准
5. 开会前的准备
6. 开会过程中工作人员如何做更得体？
7. 必要的会后跟进

## 八、庆典仪式的礼仪

1. 承担引导工作的礼仪人员该如何操作？
2. 呈送奖品/奖牌/证书等的礼仪人员该如何操作？
3. 颁奖仪式的站位

## 九、微信的礼仪

1. 自媒体--展现自己的最好方式
2. 如何利用自媒体打造个人品牌，提升个人与企业影响力

## 第四讲：餐饮接待礼仪礼规

### 一、重视赴宴前的准备

#### 1. 宴请形式与参与人员

- 1) 认清自己的角色
- 2) 确定宴请的形式
- 3) 宴请的时间：什么时间邀约？如何邀约？宴请的时间为多长
- 4) 宴请需要遵循的原则
- 5) 环境的布置：背景、灯光、音乐、鲜花、名牌等

#### 2. 服务接待人员的准备

- 1) 自我形象检查：整洁的仪容、得体的着装
- 2) 规范的行为仪态：站立行走要得体

### 二、客人到达后的礼仪

1. 迎接与指引服务
2. 帮客人存放衣物、酒水等
3. 餐具的摆放

### 三、中餐席间用餐礼仪

1. 座次如何安排皆大欢喜
2. 恭请点菜服务

## 互动：不同客户类型的不同点菜技巧实战

3. 餐具使用及撤换礼仪
4. 敬酒、劝酒、拒酒礼仪
5. 餐桌社交那些事——最容易出错的餐桌习惯

## 四、结账/签单服务礼仪

## 五、用餐突发事件应急处理

1. 菜不合口味
2. 客人醉酒

## 六、送客的礼仪

散席时如何安排

## 七、礼品馈赠礼仪

## 第五讲：接待中的高效沟通

### 一、礼貌用语的使用

1. 使用正确而亲切的称呼
2. 使用凝练的词语
3. 使用礼貌的语言

练习：问候的雅敬表达

练习：歉意的雅敬表达

练习：谢意的雅敬表达

4. 使用专业规范的语言

### 二、常见的沟通现象

1. 沟通者双方意见不合发生冲突
2. 尬聊---一开口就聊成句号
3. 对方能言善辩，我方无言以对

### 三、谈谈那些不尊重的沟通方式

1. “贴标签”式的沟通
2. “回避责任”的沟通
3. “强人所难”的沟通

### 四、如何让倾听者喜欢你

1. 自信真诚的态度去面对他人
2. 让对方感受到自己受重视

## 五、如何进行高效的电话沟通

1. 选择合适的通话时间
2. 选择合适的通话场地
3. 选择合适的通话状态
4. 电话沟通三步法
5. 电话沟通的礼仪
6. 挂电话之前的再确认

## 六、特殊场景的礼貌应对

### 1. 遭遇情绪化场面——非暴力沟通

- 1) 沟通情感让对方收到
- 2) 确认且兼顾双方的需求
- 3) 给出解决方案
- 4) 沟通确认达成目标

### 2. 其他特殊情况下的沟通技巧

- 1) 犯错后的沟通技巧
- 2) 被误会的沟通技巧

## 第六讲：心是最高的主裁

### 一、终身成长——知识与见识是两回事

### 二、复盘总结

### 三、情景模拟训练

#### 模拟训练细则：

1. 以小组为单位学，6-8人/组，每组呈现时间为6-10分钟
2. 学员需结合企业实际销售与服务的场景及标准话术
3. 根据不同的场景分角色、拟定台词，由学员现场自编自演
4. 培训师现场给予督导，纠偏和点评建议
5. 根据每组演绎的情况，给予考核打分，最终决出优胜组并颁发奖品

#### 模拟训练评分细则：

1. 道具及场景布局      10分
2. 仪容仪表            10分
3. 表情仪态            10分
4. 行为仪态            10分
5. 情节设计            10分
6. 倾听与表达听力      10分
7. 投诉处理能力        10分
8. 服务感知力          10分
9. 应变能力            10分
10. 商务往来礼仪礼节    10分

**演绎成果评定：**

优秀：90—100分

良好：80—89分

合格：65—79分

**分组 PK 战果揭幕 课程结束**