

广东深圳专业礼仪培训商务接待礼仪

产品名称	广东深圳专业礼仪培训商务接待礼仪
公司名称	深圳五月花形象礼仪传播有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市龙华新区民治润达圆庭D栋4楼
联系电话	0755-21037683 18126512787

产品详情

18126512787商务接待礼仪

注：此课程内容由深圳五月花形象0755-29197812--礼仪专业讲师所设计的标准课程内容，我们可以根据客户企业的培训需求和实际情况，义务为客户做出相应的调整。（欢迎电询：18929371081）

课程背景：

商务接待礼仪，从个人的角度看，有助于提高个人的自身修养，有助于人们的社会交往，改善人际关系；从企业的角度看，可以美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，从而提升企业的经济效益和社会效益。

本课程融合了杨老师在大型制造业、国企以及外资企业多年的高端商务实践，全方位展示商务接待礼仪最前沿的讯息和动态，用详实的案例为学员设定并解析在接待过程中如何以最恰当的方式待人接物，如何把握细节关注差异，让客人高兴而来，满意而归，从而全方位展示个人和企业的良好形象。

课程收益：

- 1、了解五星商务接待礼仪对个人及企业产生的重要影响。
- 2、学会正确运用商务接待礼仪知识和技巧，找准自身在接待礼仪上存在的问题。
- 3、提出调整改善的最佳方法，强化自身素养和践行，增强个人与企业的美誉度和核心竞争力。

课程特色：

系统性的商务接待礼仪课程内容：

意识—由内而外的修炼，唤醒接待礼仪的意识；

标准—提炼并宣导接待礼仪的高标准与流程化；

外在—形象与动作的强化训练与检查。

丰富且实效的授课方式：

互动、体验、角色扮演、实例操作，让学员在练中学，学中练，避免“学而不用，听了就忘”。

个性化的咨询建议：

结合企业的现状，对企业现有商务接待礼仪及大型会议提出建设性、实操性反馈，推动商务接待礼仪日常化和标准化。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：行政、客服、办公室人员

课程大纲：

第一讲：接待之前的准备

越详尽的准备才有越成功的接待

讨论：接待前要准备些什么？

一、人员的准备

- 1、主陪人员的责任：主要负责人只要有一个！
- 2、如何选定对口、礼宾、随从人员：术业有专攻

二、物质的准备

- 1、如何准备相关文件资料：行程表、背景资料、介绍手册、PPT等
- 2、硬件如何匹配接待规格：车辆、酒店、桌椅、茶歇、餐饮等

三、环境的准备

细节的重要性：空气、光线、温度、声音、色泽、设备、氛围等

四、心理的准备

- 1、重视程度
- 2、热忱度：有一颗诚心，疏漏也会被原谅

第二讲：接待当天的任务

一、仪容仪表

1、着装礼仪

视频分享：选美特工

a、服装色彩学：

冷、暖、无彩色系；三色原则；经典配色原则

游戏：配色高手

b、女士正装要求及禁忌

c、男士穿西装的十大误区

三一原则、三禁忌、露三白

2、仪容修饰

a、魅力女士“妆”出来：职场妆容步骤及要求

b、魅力男士“修”出来：修面易忽略的点

c、完美造型从“头”开始：发型与职业的匹配

3、优质形象的条件--TOP原则

接待人员如何区分时间、场合、场所

游戏：正式程度排名

4、专业优雅的接待仪态

a、微笑：“音阶式”微笑

b、站姿、坐姿、走姿、蹲姿及手势

c、目光凝视区域：公务、社交、亲密

d、身体距离的界域

全体练习

二、接待往来礼仪

1、专业的接待态度:待客三声和礼貌三到

2、招呼技巧:微笑、点头、鞠躬和等待时的应对

案例：低三下四的奥巴马

3、介绍时的原则

4、握手技巧: 谁先伸手?

a、握手的次序和要领

b、握手的禁忌

5、交换名片: 名片的印制、索取和接受

情景演练：递接名片错在哪儿?

6、行进、楼梯、电梯、乘车的礼仪

a、行进间的前后上下

b、乘坐电梯是先进后出还是后进后出?

c、轿车、越野车、商务车的位次排列

情景演练：乘车

7、送客: 送到哪里由什么决定?

8、拜访:

a、合宜的时间和基本的礼节

b、拜访前、中、后的注意事项

情景演练：拜访重要客户

9、馈赠的礼仪: 纪念性、独特性、宣传性、时尚性、便携性

讨论：最好的礼品

小组练习PK：大型行业论坛的接待任务

三、商务餐饮礼仪

1、中式餐饮

a、请客吃饭的艺术：从吃饱到吃文化

b、桌位：尊位

c、点菜：谁来点?先点啥?

d、上菜顺序: 主菜/硬菜的位置

e、餐桌禁忌

f、敬茶:从白茶到普洱;从洗茶到奉茶

案例:从宴请东北客户谈宴请要素和宴请程序

2、西式餐饮

a、桌位:女主人为尊

b、餐桌禁忌

视频:憨豆先生的大餐

c、餐具的摆放和运用

实操练习:西餐餐具的运用

d、上菜次序

视频:西餐正确示范

e、酒水和咖啡的选择和搭配

f、自助餐的取菜次序和禁忌

四、高端商务接待

1、高、中、低规格接待的差别与选择

2、客户感知与客户期望

3、超越客户期望:个性化与差异性

第四讲:接待之后的任务

讨论:送走客人就结束了吗?

一、确认短信、电话:有始有终

二、合影:高像素的文档资料

三、记录报道:打造企业美誉度

四、检讨缺失、总结经验:每一次都是下一次的学习

五、结束语

一、分享与回顾

二、行动计划

