商务接待礼仪实战训练

主讲：杨理

**[课程背景]**

新时代、新企业，在当今知识经济的大环境下，企业之间的竞争日益激烈。在商务活动中的良好建交对于双方长久的合作关系起到至关重要的作用。不是所有的商务接待行为都能够帮助企业创收，只有落地实效、让对方满意的接待行为才一定能够促进双方关系的良好发展，从而提升企业的业绩及客户的满意度。

**[课程收益]**

全方位提升商务人士的职业行为素养

深入剖析商务接待背后的价值，让你成为内外兼修的新时代商务达人

举止优雅，成为商务的聚焦中心

让接待礼仪行为，助你编织高品质人际网络，助跑事业发展

面对不同客户的需求，能够灵活应对，让每位接待人员成为优质企业的代表

**[适用对象]** 企业员工 商务人士

**[授课方式]** 讲与演，声与形，练与评的相结合，图与影象,实战与体验的相结合，

实现全程互动、身临其境，迅速突破

1.课堂讲授法 2.工具演示法

3.案例教学法 4.实战练习法

**[授课时间]**两天/12小时

**[课程大纲]**

在整个课程中，我们将深刻的意识到商务接待的重要，塑造职业形象与气质,掌握并运用商务接待礼仪，改善自己的商务行为，提升个人素养，赢得客户认可，树立企业品牌。

**[课程内容]**

如何塑造良好的商务形象为客户服务留下好的印象

如何在商务接待中赢得客户认可

如何在工作氛围中建立良好的人际环境

了解自我的工作潜质,为未来运筹帷幄

第一天

**模块一：魅力出众——形象力资源管理**

一、商务着装礼仪---穿着的品味如何呈现

1、首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

2、男士西装及领带礼仪

3、女士套裙

4、鞋袜搭配

5、饰品规范

6、领导层会见贵宾的着装要求

培训方式：分析、讲解、示范、展示

**模块二：形象实操——职业淡妆、面部修饰、发型技巧**

一：女士职业淡妆的画法，现场操练

二：男士面容修饰技巧，现场示范

三：职业发型设计，男女式发型要求

培训方式：讲解、示范、操作、点评

**模块三：仪态万千——形体仪态训练**

一：形体素质训练，矫正不良姿势，拥有正确的、自信、优雅的形体和坚定的眼神。

二：基础仪态动作训练（站、坐、行、递接、指引、握手、引导等）

培训方式：讲解、示范、训练、辅导

**模块四：商务接待基础礼仪**

一：工作、电梯等场合基本礼仪（名片、握手、鼓掌、介绍礼仪、称呼礼仪、座次礼仪、守时等）

二：来访客人接待流程实操

接机礼仪、迎接礼仪、路线指引礼仪、酒店住宿安排、就餐服务、馈赠礼仪、胸花佩戴礼仪、奉茶礼、递送礼仪、送别礼仪

培训方式：讲解、案例分析、示范、训练、演练、模拟

第二天

**模块五、商务接待管理技巧**

一：商务接待前期准备规划

商务接待管理“五线谱”运用技巧、商务接待任务设计及人员配备、商务接待任务评估方案

培训方式：讲解、分析、讨论、作业

**模块六、商务进餐——中西餐进餐的智慧**

一：中西餐具的正确使用方法

二：中餐座次礼仪

三：中餐智慧菜单

四：敬酒礼仪

五：餐桌上的语言艺术

六：国际用餐礼仪

培训方式：讲解、案例、分析、讨论

**模块七、商务会务篇——提升商务接待队伍会议综合服务能力**

一：会议、活动前的准备（食宿安排、会场布置、物资准备、音乐准备、人员定位）

二：会议接待及会议中服务

三：颁奖礼仪、表彰大会礼仪、剪彩礼仪

四：讲解礼仪（当迎接重要来宾，大方得体的讲解介绍，能让来宾对本单位有更深刻的印象）

培训方式：讲解、案例、分析、示范、训练

**模块八、口吐幽兰——有效沟通兵法**

一：“仁爱”品质的培养

1、放下自己，放大别人

2、“处下”是一种修养

3、沟通“六心”法则

二：把握人际沟通的“总枢纽”

三：有效沟通兵法

培训方式：讲解、案例、分析、讨论

**模块九、商务接待任务模拟演练**

分组现场情景模拟演练，让学员们做到学以致用。学习成果验收。

培训方式：现场演练、实景模拟、分组讨论、分析点评