**职场必备——高端公务接待(网课）**

**————————————————————————**

培训时间：7月13-14日（2天每晚20：00-22：00 直播）

培训对象：**各企业、事业单位的管理人员、服务人员、销售人员、公关人员、办公室主任、接待人员等。**

培训费用：799元/人（直播） 299元/人（录播）3980元/人（线下面授）

学习工具：微信扫码关注“企赢在线”立即体验线上精品课程~

1.学员微信群社群辅导作业学员提问解答。

2.企赢微课程随时可回看，利用碎片化的时间充电。

3.企赢微课网课都采用账号密码进入制防止非购买课程人员参与听课。

4.凡事参加企赢微课堂学员购买课程回看期限1年。

**服务热线：18820199517 （彭老师）**

温馨提示：此课程我们可以提供企业内部培训与咨询服务，欢迎来电咨询。

课程特色：

内外兼修，与职场工作现状紧密结合。

理论与实践相结合，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。

【课程目标】

1. 通过培训帮助学员掌握公务接待时的形象规范；

2. 通过培训帮助学员掌握公务接待全流程规范，学会职场接待的技巧与规范；

3. 通过培训使学员提高自身的职场魅力，从而提升单位的整体形象。

**第一讲：公务接待形象规范**

1. 公务接待精神面貌

1.公务人员面部修饰

2.公务人员发型要求

3、手部及其他要求

二、公务接待着装规范

（一）着装的TPOR原则

1. 庄重严谨男士着装规范
2. 大方简约女士着装规范
3. 锦上添花首饰、配饰使用规范
4. **张弛有度的公务仪态**
5. 表情动作信息多
6. 站坐行蹲有不同
7. 手势传情有要领

**第三讲、公务接待全流程规范**

一、建立信任的迎客礼

二、表达尊敬的见面礼

三、特殊场合的见面礼

四、体现素养介绍与名片礼

1、单人介绍

2、多人介绍

3、介绍顺序原则

4、名片前世今生

5、递送名片有礼

五、互相尊重的握手礼

1、握手姿态

2、握手时间

3、握手顺序

4、握手禁忌

七、促进交流的奉茶礼

1、不同场合杯子的选用

2、奉茶方式与礼仪

八、专业规范引领礼

1、正确区分引领与陪同

2、引领与陪同位置原则

九、乘车乘梯礼仪

1、有人操作电梯

2、无人操作电梯

3、乘车座次安排

4、不同车型的灵活变化

十、善始善终送别有礼

第三讲、公务接待宴饮有礼

一、餐桌礼仪

1、公务接待位次安排

2、体现素养餐桌礼仪

3、人际交往敬酒礼仪

本篇培训方式：讲师讲授、案例分享、学员讨论、实操练习等形式保证授课效果。

**张老师个人简介**

**专业资质：**

MBA工商管理硕士

国家教学资源库建设项目负责人

高校空中乘务专业负责人

国际注册高级礼仪培训师

中国商业联合会礼仪培训师证书考评员

CVCC高级银行服务规范督导师

中国航空运输协会高级教员

山西省劳动和社会保障厅餐饮服务技能鉴定考评员

**职业经历：**

**国有大型企业集团人事部门**

**高校空中乘务专业负责人**

**太原某文化公司联合创办人**

**主讲课程：**

礼仪系列：《商务礼仪》、《服务礼仪》、《政务礼仪》、《商务职业形象塑造》、《社交礼仪》、《酒水知识与宴饮礼仪》、《教师文明礼仪》、《校园文明礼仪》《导游员服务礼仪与沟通》、《医护服务礼仪》等

服务质量管理系列：《厅堂服务与管理》《银行网点服务能力提升》《银行柜面人员优质服务》《口腔医院服务管理与沟通》《保安人员服务与沟通》《地产销售人员服务与沟通》等

女性系列：《女性优雅仪态与礼仪》《魅力女性情绪管理与智慧沟通》《魅力女性职业形象塑造》《女性宴饮礼仪》

沟通表达与团队合作课程：《高情商沟通》《职场高效沟通》、《团队合作与沟通艺术》

职场素养与文化系列：《新员工职业素养提升》《酒文化与酒水知识》《汾酒历史与文化》

**授课风格：**

1．坚持原创开发：坚持需求调研与原创性课程开发，运用自身丰富体验，结合多年的案例积淀，促使课程从理论体系上与实际操作上，都具备了非同一般的高度与实用度。

2．运用独特视角：坚持以独特的第三方视角，借由多年从事礼仪修养、绩效提升和个人素质等方面的培训教学实践经验，逐步形成了大气磅礴、包容开放、倡导学员体验式的教学风格。

3．善用生动多维：独创＂多维情境式”培训模式，运用案例分析、互动交流、心理咨询、企业教练等专业手法进行教学，对现场的掌控，如行云流水般自然温暖、信手拈来，极具亲和力与感染力。

4．全程实效验证：现场示范，现教现学，亲自示范，举止优雅，教学内容既实用，又为职场所需，对参训学员均具有极大的吸引力、感染力，往往能获得意想不到的收获。

**实战经验：**

**不仅具有丰富的教学授课经验与扎实的知识体系架构，还具备企业一线工作经历。高校教师、职业培训师，多年来为为省、市、县、区各企事业单位进行培训、组织策划大型活动与服务多次，对银行保险、医护、旅游企业、移动联通、地产安保、酒店餐饮等各类型企业进行服务管理、职业礼仪、沟通表达与团队合作等培训上百场。同时，出版论文多篇、服务类教材五部，专利一项。**

服务客户：

大型活动：2019左权国际民歌节服务接待培训、2016全国柔力球大赛预赛引导员培训、2018全国牛业发展大会礼仪培训、山西省旅游局2017旅发大会礼仪培训、寿阳县职工礼仪服务技能大赛。

大型企业、金融行业：国家电网武汉供电公司、中信银行、中国邮政广西分公司、河北邯郸农商行、中国建设银行山西省分行、吕梁岚县慧融村镇银行、河北临漳县农村信用合作联社、山西全联人力资源公司、北京新学道教育集团等。

政府部门：山西省转型综改示范区、山西省科技馆、晋中市机关事务管理局、晋中市妇联、晋中市总工会、左权县机关事务服务中心、晋中市纪检委党纪教育基地、晋中市纪监委警示教育基地、和顺县妇联、晋中市公安局、晋中市导游协会。

旅游企业：常家庄园、山西省颐景国际大酒店、灵石华夏宏源酒店、平遥丽泽苑大酒店、山西省海杭燕缘大酒店、晋中市文化和旅游局等。

**报 名 表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 | |  | | | | | | | | | | |
| **发票抬头** | |  | | | | | **税务号** | |  | | | |
| 公司地址 | |  | | | | | | | | | | |
| 联系人 | |  | | 手机 |  | | | | | 职务 |  | |
| 参会费用： 元 | | | | **发票内容：1.**培训费 2.信息服务费 3.咨询费 | | | | | | 付款方式：□课前转帐 | | |
| 酒店预订委托 | | | □是 标双 间 标单 间 | | | | | | | | | |
| 汇款账号 | | | 户 名：企赢（深圳）企业管理咨询有限责任公司  开 户 行：中国工商银行股份有限公司深圳布吉支行  公司账号： 4000022309202049860 | | | | | | | | | |
| 参加  学员  名单 | **姓名** | | **职务** | | | **联系电话** | | **课程名称** | | | | **培训时间** |
|  | |  | | |  | |  | | | |  |
|  | |  | | |  | |  | | | |  |
|  | |  | | |  | |  | | | |  |
|  | |  | | |  | |  | | | |  |

**备注：为确保您的名额和及时参加，请提前将《报名表》填好后回复，我们将有专人与您联系确认，并于开课前发出《开课邀请函》。培训时间、地点、住宿等详细信息请以《开课邀请函》书面通知为准，敬请留意。谢谢！详询热线：18820199517 (彭老师)**