**商务接待流程与实务**

**培训目标：**

* 掌握完整的接待方案的制作方法
* 学会设计缜密、无缝对接的接待流程
* 掌握每个流程的细节要求和礼仪标准
* 通过对正反接待案例的深度解析，掌握灵活应对处理突发事件的技巧与智慧
* 掌握不同场合的规则与礼仪并灵活运用，游刃有余，随心所欲而不逾矩
* 谙熟人性弱点与特性，把知识转化为和谐人际沟通与相处的艺术
* 学会把礼仪应用到工作实践当中去，把规范转化为解决问题的能力与智慧，整体提升品牌形象与职业素养

**培训计划：**

 **第一单元**

 **第二单元**

**第三单元**

**第四单元**

**第五单元**

**礼仪通则**

**与基本规范**

**商务情商**

**与礼仪实践**

**会务组织**

**与接待实践**

**制 定**

**接待方案**

**宴道与谈资**

【时 长】12小时（2天）

【形 式】案例剖析 正误判断 情境模拟

【对 象】销售人员 职能部门 专职接待

**第一单元：礼仪通则与基本规范**

**第一篇：国际礼仪通则**

本部分内容帮助学员了解人性规律，从更开阔、更深入的层面理解礼仪的内涵与由来。引导学员如何针对不同的情境、不同的交往对象灵活调整自己的状态和行为，做到“随心所欲而不逾矩”，化修养于无形中；同时引导学员在工作生活中如何举一反三，本部分是整个课程的基石。

 ■ **对生命权的尊重**——乘车的位次？

 陪行的位次？

 守时的含义？

 邀约的礼仪与禁忌？

 ……

 ■**对自由权的尊重**——举手投足间禁忌的由来

 电话的管理与禁忌

 尊卑位次礼仪的由来

 电梯禁忌

 声音的教养

 ……

 ■ **对社交人格权的尊重**——奉茶、席次、问候、握手、介绍的尊卑

次序

 ■ **对隐私权的尊重——** 交谈禁忌 识别语境 小心对方的雷区

恭维也要讲究方式

 成全别人，成就自己

**第二篇：场合着装礼仪**

使学员理解视觉形象在人际交往中的重要作用，使学员理解职业形象最重要的作用不是传递漂亮，而在于如何控制和引导对方的心理，清晰得体的传递信任、尊重和积极的职业身份与态度。

本部分内容涉及到两个正式场合：1.商务场合，即商务拜访、商务接待、商务谈判场合，该场合的着装款式、颜色、鞋袜等细节搭配；2.社交场合，即正式宴请、剧场、庆典等场合的着装款式、颜色、细节搭配、妆容尺度等，使学员了解商务正装和社交正装的适用场合及其标准要求。

学会识别对方的服饰密码。

■ **形象的功能与目的——** 表达关切、尊重

 表达积极、热忱

 展示身份与品位

 出色而不出位

■ **场合着装礼仪——** 商务场合 社交场合

■ 体面也要讲究分寸

■ 优雅与时尚的距离

■ 细节的完美搭配

■ 完美妆容

■ 现场形象点评

**第三篇：行为规范与肢体密码解读**

举手投足间、目光交接处，它不单是关乎个人的礼仪素养，也暴露了人真实的心理活动。管理好自己的肢体语言与表情，同时敏锐捕捉并判断对方的肢体语言信息，从而做到知己知彼、百战不殆。

1. **行为规范与肢体密码**

■ 怎样的才是美的——仪态与肢体动作的美学分析

■ 怎样的才是合乎教养的——仪态与礼仪禁忌的心理学分析

■ 为何不能照搬西方礼仪——正式文化和非正式文化国家中行为与仪态礼仪差异分析

■ 他在想什么——对方肢体语言背后的心理分析

1. **情态语言与完美表情**

■ 让他人主动靠近的技巧

■ 不同情境下不同表情的表达方式

■ 东方人的审美情趣与中国式的服务方式

■ 善用表情的变化——展示真诚，避免让礼仪流于形式

■ 眼神的教养

■ 目光的优雅空间

1. **君子之风解读**

**■ 四仪——**站如松 如钟 躺惺忪 行从容

**■ 九容——**足容重 手容恭 目容端 口容止 声容静

 头容直 气容肃 立容德 色容庄

**第二单元：商务情商与礼仪实践**

知规则，懂人情，游刃有余，从容不迫......

**1.邀约与应邀**

■ 怎样的邀约才能尽显诚意？

■ 为什么说变动已经约好的会面是大忌？

■ 为什么说准时未必是守时——商务会晤几点到

 商务会议几点到

 商务宴请几点到

■ 高端商务圈的规则意识

■ 高端商务圈的自我意识

**2.迅速建立信任关系**

■ 称呼的艺术

■ 自我介绍避坑

■ 引荐的礼仪

■ “特殊对待”与“一视同仁”

■ 亮明自己的身份，亮明同事的身份

**3.电话管理**

■ 让你的声音具备画面感

■ 眼前人更重要

■ “等两秒”的修养

■ 特殊人群的“忌讳”

■ 细节上的温暖与修养

1. **微信沟通艺术**

■ 你无形中推远了客户——头像的管理

■ 伤害专业度的微信命名——微信名称管理

■ 误会是如何产生的——微信沟通艺术

■ 有效呈现你的价值感——朋友圈管理

**5. 商务会晤与洽谈情境呈现**

■ 似是而非——有关握手的误区

■ 爱的表达方式——仅有善意是不够的

■ 真诚的力量——让人反感的客套

■ 过犹不及——得体的境界

■ 如果礼仪妨碍了友谊，取友谊舍礼仪

■ 和谐的背后是实力的的较量

**第三单元：会议组织与接待实务**

临场不慌，临危不乱，有条不紊

**第一篇：接站实践**

■ 接站前的信息搜集与整理

■ 接站的时间——国内航班与国际航班的差异

■ 交通工具的选择禁忌

■ 接站牌的制作规范与使用禁忌

■ 乘车位次礼仪与灵活安排

■ 接站人的礼仪要求与禁忌

■ 护顶礼的礼仪与使用禁忌

■ 经典接站案例点评与分析

**第二篇：礼宾接待情境体验**

■ 识别主宾

■ 颔首礼

■ 陪行礼仪

■ 引领礼仪

■ 电梯引领

■ 奉茶礼仪

■ 开关门礼仪

■ 保持信息对称

**第三篇：住宿流程与实务**

■ 房间选择技巧与禁忌

■ 客人入住前的准备工作

■ 必要的客人信息提醒

■ 温暖与贴心贴现在细节当中

■ 住宿正反案例点评与分析

**第四篇：会务组织与会务服务**

简洁的理论，复杂多样的实践......

**1.会场布置与摆台规范**

■ 横幅（会议主题）的标准与规范

■ 桌椅的摆放标准

■ 摆台规范——会议用花、便签纸、笔、杯、饮料的摆放规范

**2.会议（会晤）位次与灵活处理**

■ 不同领域内位次差异比较分析

■ 大型会议位次

■ 主席台位次

■ 小型会见（会晤）位次

■ 会谈（座谈）位次

■ 剧场位次

■ 特殊情况下的变通之道

**3.会议（会晤）茶水服务**

■ 如何避免服务过度？

■ 如何选择续茶的时机？

■ 如何优雅流畅地在会议间奉茶？

**第五篇：接待情境中高情商沟通**

■ 简洁 周全 高效

■ 责任 担当 机敏

■ 合作 分工 主动

■ 顾全大局

■ 说不的艺术

■ 减轻他人精神上的等待时间

■ 热情的尺度

■ 得体的境界

**第六篇：《接待流程与实务》复盘**

■ 接站实务

■ 住宿实务

■ 会议实务

■ 会议组织重点与难点解析

**第四单元：制定接待方案**

**第一篇：接待方案制定与接待分工**

■ 接待信息的收集与整理

■ 接待方案的组成

■ 接待流程设计

■ 接待人员角色与分工

■ 岗位职责与礼仪要求细化与确认

**第二篇：接待中疑难处理**

■ 混乱是如何造成的？

■ 如何保证接待环节无缝对接？

■ 如何把点连成线？

■ 如何保证万无一失？

■ 接待人员为何在关键时刻露怯？

**第五单元：宴道与谈资**

世上餐厅有两种，一种是让你大块朵颐，一种是展示你的价值与礼仪

餐桌上有规矩、礼仪、品位，也有人情、世故、文化、人性……

知规则，懂人情，从容不迫，宾主尽欢

**第一篇：中餐的规矩与讲究**

1. **复杂而灵活的餐桌位次**

■ 显规则与潜规则

■ 政务宴请的特殊性

**2. 宴席上话题的选择与禁忌**

■ 识别语境

■ 洞察客人的心理

■ 尊重隐私

■ 高情商的对话技巧

**3.中国人的讲究——餐桌上的礼仪与禁忌**

■ 你眼里是菜，别人眼中是你——宴席上的讲究

■ 西餐风格与中餐风格如此不同

■ 不得不知的餐桌上的人情世故

■ 热情的尺度

**4. 酒桌文化与敬酒之道**

■ 最让人反感的行为

■ 最让人欣赏的行为

■ 辞酒的智慧处理

1. **走出葡萄酒的消费误区**

■ 不要把葡萄酒概括为红酒

■ 不要把气泡酒概括为香槟

■ 不要把所有食物都跟干红搭配

■ 不要把好酒都陈放成了醋

■ 有关葡萄酒的情趣与谈资

1. **完美结账**

中西不同，不要被电视剧误导......

**主 讲： 王雅波**

**千千礼仪师资学院 院长**

**深圳市马洪基金会 智库百人会智者**

**内蒙古财经大学 客座教授**

**26届世界大运会 国际礼仪宣导师**

**2022冬奥会 国际礼仪宣导师**

**中国沉香文化博物馆 礼宾接待顾问**

曾就职于深圳市政协，专门负责外事接待工作；

曾任著名英资集团高层管理者；

曾任《中国名牌报》（人民日报）、《瞭望中国》特约记者，多次主持高端人物访谈；

曾创办创办“品位女人俱乐部”

曾任“礼仪课堂”专栏开创者和主笔

深耕礼仪教育十五年，成功服务千家机构十万人次；

培养优秀的专业礼仪讲师、服务督导师数百人；

对中国传统礼仪文化和现代西方文明有深入的研究，建立了自己独特风格与专业体系；

将美学、心理学、文学、行为学、伦理学、历史、哲学成功运用礼仪教学与礼仪实践中；

**幽默 风趣 深刻**

**品牌课程：**

《企业家私教课程》（定制）

《管理者商务情商与领导魅力》

《国际礼宾接待礼仪》

《国际礼仪与涉外交往》

《接待方案设计与流程实务处理》

《国际礼仪高阶师资研修》（版权课程）

**顾问与咨询项目：**

企业内部.国际礼仪培训师培养项目

企业集团.高阶礼宾接待队伍建设项目

金融.网点优质服务提升进阶项目

高端汽车.4S店优质服务与能力提升

酒店业.服务礼仪规范与能力提升进阶项目

房地产/物业.优质服务与礼仪项目

医院.医患服务能力与沟通进阶项目

**案**

咨询案例：

**✾ 中国沉香博物馆 礼宾接待队伍建设**

中国沉香博物馆是广东省东莞市着力打造的文化名片，同时承担着重要的政务和商务接待任务。千千礼仪师资团队历时一年，从人员选拔，到组织训练，协助中国沉香博物馆打造了一支训练有素的礼宾接待队伍，有力地保障了重大接待任务的顺利执行。

**✾ 南方航空集团总部 国际接待礼仪项目建设**

南方航空集团总部承担着接待来自全世界各国的商务贵宾的任务，精通业务流程、精通接待管理、精通礼仪文化、精通涉外习俗禁忌的礼仪接待人员成为必须。 千千礼仪师资团队通过进阶培训和顾问辅导的方式帮助南航完善了接待流程，大大提升了接待团队的接待水平与礼仪素养。

**✾ 比亚迪集团总部 国际接待礼仪项目建设**

 接待世界各地的商务贵宾和政要是比亚迪集团总办的重要工作内容，比如**巴菲特**曾多次成为比亚迪的上宾。 比亚迪在全国范围内选择国际礼仪项目指导老师，最终确定千千礼仪作为国际接待实务的训练指导机构，项目成功交付。

**✾ 深圳招商局太子湾项目 服务接待项目建设**

太子湾项目是深圳招商局重力打造的高端项目，来访客人经常为世界各国的政要及其首脑，接待要求非常高，千千礼仪协助太子湾系统梳理了接待流程和各个环节的接待标准，并培养了一支优秀的服务接待团队。

**✾ 万科集团 高端物业礼宾接待项目**

**✾ 保利集团 高端物业礼宾接待项目**

**✾ 宇通客车 接待实务与接待人员培养项目**

**....**