《提升客户满意度——会务接待与管理实战能力提升》

🖺课程信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **开课期数** | **开课时间** | **星期** | **课程费用** | **开课地点** |
| **第一期** | 2023年01月11日 | 周三 | 1280元 | 上海 |
| **第二期** | 2023年05月12日 | 周五 | 1280元 | 上海 |
| **第三期** | 2023年08月18日 | 周五 | 1280元 | 上海 |
| **备注** | 案例式教学，小班授课，限招35人；  以报名先后顺序为准，满班后的报名学员自动转为下期；  课程费用含培训费、教材费、场地费、午餐、茶歇费及税金（增值税专用发票）。 | | | |
| **报名流程** | 1. 填写最后一页的报名回执表并发送给相关联系人； | | | |

🖺课程背景

企业中由于工作关系需要召开各种各样的会议，如何在会前、会中及会后都做到标准化、规范化的服务，如何介绍出席会议的领导、嘉宾？开会时，会务人员应该站在哪？主席台摆放的鲜花应该是多少高度？颁奖会议上如何引领？会场台签顺序如何摆放？会议全流程的每个环节如何把控，各环节之间如何衔接？如何注意会议过程中的细节服务，做到忙而不乱、有礼有节是我们培训的主要目的，针对此情况，开发了1天的课程“会前策划、会中服务、会后收尾”三大模块版的《会议接待与服务技能培训》帮助学员在有限的时间内，掌握会议接待与服务中的关键技巧。

通过学习此课程，能够轻松应对会议服务过程中的突发状况，能够有效进行会议相关事宜的有效沟通，降低企业成本，能够准确把控会议进度，提升公司会议接待服务的满意度。

🖺课程亮点

主要特点：通过多种方式进行授课，使培训不但有趣、有料更具有实战落地性，课上通过知识讲授+互动游戏+实战演练+头脑风暴+小组PK+工具运用的方式，融入大量高端会议接待实践经验，训练会议接待实操技能。

🖺课程收益

* 能够利用科学的会务策划工具，高效策划会务全流程方案。
* 能够掌握会议过程中的各环节的工作要点和注意事项。
* 能够模拟会议接待流程和服务过程中的礼仪规范。

🖺课程对象

企事业单位办公室、行政、文秘、会议接待人员等。

🖺课程大纲

**模块一：“谋无遗策”的会前策划**

G20杭州峰会优秀服务案例分享

**互动：高效优质的会议服务要点，头脑风暴**

* 理解一场会议的定位和意义
* 明白会议的三大成本
* 会议的分类
* 有哪些要避开的会议的误区
* 高效会议策划的八大要点
* 高效会议四部曲
* 会议计划编制“七要素”
* 主题、时间、地点、类型、费用、人员、分工
* 会议工作进度甘特图
* 会议的议程与日程
* 不同会场的利弊
* 不同时间的开会效果
* 会议通知的编写（直接给模板）

**模块二：“精细入微”的会中管理**

* **不同等级会议需求的识别**
* 卡诺模型识别：基础需求、线性需求、魅力需求
* 会务服务亲和图分析
* 会议服务蓝图的设计
* 会议服务关键点的把控
* 会务人员形象管理
* 会务人员仪容规范
* 会务人员仪态规范
* 会议接待中的首问责任制
* 参会人员呼叫时
* 遇到难以解答的问题时
* 十字文明用语的使用
* 会务人员的保密意识
* 四不原则：不看、不问、不传、不议
* 注意参会者信息保护
* 仪态动作实战模拟演练
* **会议服务常用礼仪**
* 致意礼：注目致意、点头致意、欠身致意、挥手致意
* 介绍礼仪：自我介绍、介绍他人、集体介绍
* 握手礼仪：握手的时机、顺序、要领、禁忌
* 名片礼仪：名片的交换细节与禁忌
* 会议引领礼仪：手势、动作、眼神
* 开关门礼仪：门往里开、门往外开
* 会议常用礼仪人体雕塑演练
* 位次礼仪：主席台顺序、观众席顺序、座谈会顺序、签约顺序
* 电梯礼仪：厢式电梯礼仪、平梯礼仪、专梯礼仪
* 乘车礼仪：公务车、私家车、吉普车、中巴车
* 电话礼仪：座机、手机、微信礼仪
* 茶水礼仪：动作、语言、时间、喜好
* 情境沙盘模拟演练
* 会议接待服务流程
* 会议签到礼仪：表情、手势、语言
* 会议引领礼仪：表情、手势、语言
* 拉椅让座礼仪：手势、动作、语言
* 会后欢送礼仪：表情、手势、语言
* 四大场景模拟演练讲师点评
* 会场布置规范
* 剧院式、课桌式、全围式、半围式、分散式
* 台面摆放规范
* 三件套：矿泉水、纸笔、桌签
* 四件套：矿泉水、瓷杯、文件夹、桌签
* 六件套：矿泉水、瓷杯、玻璃杯、文件夹、桌签、毛巾
* 会议设备检查
* 会场环境检查要点
* 灯光、绿化、温度、标语、用品、卫生
* 会议茶歇服务标准
* 会议应急方案的编写

**模块三：“慎终如始”的会后工作**

* **会后收尾工作**
* 物品的回收与整理
* 引导参会者离场
* 会场设备检查恢复
* 会场桌椅的复位
* **会议过程总结**
* 会议服务质量的总结
* 会议服务中的经验教训
* 会议后续服务提升方案

🖺讲师介绍

**伊馨老师**

**【专业资历】**

◆ACI注册国际职业培训师

◆同砺智库联盟特聘讲师

◆中国女性形象工程礼仪讲师团讲师

◆2021年全国好讲师大赛浙江省亚军

◆G20峰会保电期间会务策划与服务总负责

◆全国会议现场管理五星级创立负责人

◆浙江省质量协会颁发的星级现场自评师

◆杭州市会议接待试点单位创立负责人

**【编写的教材】**

《会务服务现场作业规范》

《会议服务手册》

《会务5S管理手册》

**【背景介绍】**

具有国企、民企十五年工作经验，担任过五星级酒店大堂经理、培训经理、办公室主任等职位，管理团队2000+，参与过国际型会议接待达20长，年培训场次达150+，培训人数达10000+，积累了丰富的管理与培训实战经验，多次受邀物业、房产、酒店、医院等知名企业进行输出培训。

**【培训过的企业】**

国家电网集团、浙江大学第一附属医院、浙江省肿瘤医院、浙江省城医疗集团、浙江运河集团、浙江水泥集团、上海浦园物业、杭州龙湖物业、杭州顺聚房产、浙江邮电宾馆、杭州意格电器、杭州明豪酒店等。

🖺报名表格

课程名称：《提升客户满意度——会务接待与管理实战能力提升》

上课时间： 课程费用：1280元/人 上课地点：上海

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 公司名称： |  | | |
| 公司地址： |  | | |
| 联系人： |  | 电话： |  |
| 性 别： |  | 传真： |  |
| 部门及职务： |  | E­-mail： |  |
| 参加人姓名： | 部门及职务 | 手 机： | E­-mail |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 您的其他要求和相关说明：   * 付款方式：□现场交课程券 □课前汇款 □其他 * 预定宾馆：□需要 □不需要 住宿标准及预算要求 * 预定票务：□需要 □不需要 车次或航班要求 * 其他要求：   听课须知：   1. 案例式教学，小班授课，限招35人；（以报名先后顺序为准，满班后的报名学员自动转为下期。） | | | |