

企业行政人员服务接待礼仪规范实操

规范企业形象，提升个人能力

主讲：邢梦涵

【课程收益】

- ◆ 从商务、服务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练；
- ◆ 帮助学员掌握企业接待流程，规范接待服务细节，提升个人服务接待形象；
- ◆ 掌握常用的服务接待中引领引导礼仪、会议接待礼仪、宴会服务礼仪等礼仪操作规范；
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

【课程对象】 适用于企业全体员工。

【课程背景】

“不学礼，无以立”。“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”老祖宗孔孟很早就教诲我们：不懂礼仪的人很难在社会上有立身之处。要想受人敬爱，必须敬爱他人，只有以礼待人才能以理服人，赢得他人的尊重。在竞争日趋激烈的今天，很多企业和员工也越发的认识到礼仪对企业和个人发展的重要性，甚至把礼仪规范当作企业和个人品牌一样的去经营，然后在经营过程中，却又存在很多困惑：商务交往中应该注意哪些礼仪礼节？如何进行自我形象设计、提升个人魅力？在对不同层次的客户接待、拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何体现个人良好的精神风貌等等。

【课程目标】

通过现场演示、学员参与、案例讲评等方式使学员充分认识到服务接待礼仪在工作中的重要性，以及礼仪对于企业形象塑造和自身魅力形象培养的重要性。并使学员在工作中规范礼仪言行，提升企业服务品牌。

【课程设计】

- 1、 本课程6个小时。
- 2、 本课程培训师10余年实战经历，结合经典案例，充分与学员分享、互动，强调简单实用。
- 3、 本课程运用示范演示、现场模拟操作、理论讲解等多形式培训。
- 4、 在课程讲解过程中直接演示、引领、指导学员完成课程设计的礼仪内容。边讲解、边演练、实操，

加深学员对知识点的记忆。

【课程大纲】

【引言】

- 1、 为什么要学习礼仪
- 2、 企业服务接待礼仪的本质和核心

模块一：企业商务接待礼仪规范与操作细节

1、 商务接待仪容仪表礼仪

- A、 仪容仪表要求
- B、 服务接待表情要求

2、 商务接待行为举止礼仪

- A、 服务站姿
- B、 服务走姿
- C、 服务坐姿
- D、 服务蹲姿
- E、 服务手势

3、 商务接待语言礼仪规范

- A、 问候语
- B、 礼貌语

4、 引领引导礼仪

- A、 陪同引导礼仪
- B、 电梯引导礼仪
- C、 楼梯引导礼仪
- D、 出入房门礼仪

5、 位次安排礼仪

- A、 行进位次
- B、 会客位次
- C、 会议位次
- D、 用餐位次
- E、 乘车位次

模块二：会议服务接待礼仪规范

1、 会前准备

- A、 了解会议要求
- B、 布置会场
- C、 开水准备
- D、 灯光准备
- E、 室温准备
- F、 站位准备
- 2、 会中服务
 - A、 引领服务
 - B、 上香巾
 - C、 斟茶服务
 - D、 其它特殊服务
 - E、 会中休息服务
- 3、 会议结束
 - A、 检查会场
 - B、 整理物品及清洁卫生
 - C、 检查设备设施

模块三：宴会服务礼仪规范

- 1、宴会接待准备要求
 - A、 餐前准备
 - B、 接待流程
- 2、斟酒服务规范
 - A、 斟酒的姿势
 - B、 斟酒的方式
 - C、 斟酒的顺序
 - D、 斟酒的时机
 - E、 斟酒的注意事项
- 3、上菜服务规范
 - A、 上菜的程序
 - B、 上菜的规则
 - C、 上菜的位置和动作
 - D、 上菜的摆放规范和方法
 - E、 特殊菜肴的上菜方法

- 4、分菜服务规范
 - A、分菜餐具的准备
 - B、分菜工具的准备
 - C、分菜的顺序
 - D、分菜的方法
- 5、撤换餐酒用具规范
 - A、如何更换餐具
 - B、如何更换酒具
 - C、如何更换烟灰缸
 - D、如何更换小毛巾

【注】：以上课程内容可根据实际情况进行调整。

礼