# 接待礼仪训练

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2025-05-25

*接待礼仪训练（精选3篇）接待礼仪训练 篇1 课程主题：商务接待礼仪与职业素养提升培训 培训讲师：中华礼仪培训网朱晴老师 培训时间：客户自定 培训对象： 金融行业基层及管理人员等。 培训方式： 讲师讲授、案例分析、分组讨论、情景演练、现场模拟...*

接待礼仪训练（精选3篇）

接待礼仪训练 篇1

课程主题：商务接待礼仪与职业素养提升培训

培训讲师：中华礼仪培训网朱晴老师

培训时间：客户自定

培训对象：

金融行业基层及管理人员等。

培训方式：

讲师讲授、案例分析、分组讨论、情景演练、现场模拟等使培训效果达到最好!

商务接待礼仪培训目的：

1、通过培训使学员知道职业素养的重要性;

2、通过培训使学员懂得如何根据自己的职业塑造职业形象;

3、通过培训帮助学员提高个人修养，从而提升企业精神面貌;

4、通过培训帮助学员将企业精神运用到实际工作中，提升银行竞争力。

5.通过培训使学员快速的掌握服务礼仪。

商务接待礼仪培训背景：

随着我国经纪的发展及外国投资的大量涌入，国内企业在产品、营销策略等方面凸显出较为明显的差异化。但是产品和营销策略是很容易被竞争对手复制的，而一旦被复制，这种差异也就消失了。当差异化的产品和策略消失时，如何做好服务接待就成为所有银行亟待解决的问题。

从客户角度出发，工作人员个人职业素养、礼仪规范、服务礼仪规范、职业道德，是衡量接待水平的标准。如何具备良好的职业素养?如何提高职业素养?如何树立全员服务意识、规范接待并提升服务品质是《商务接待礼仪培训》的重点。

商务接待礼仪培训

商务接待礼仪培训第一天课程：职业素养提升

第一部分、员工职业素养的工作态度

1、以顾客的眼光看事情

2、耐心对待你的客户

3、把职业当成你的事业

4、对自己言行负一切责任

5、用最高职业标准要求自己

6.一切都应以业绩为导向

7.为实现自我价值而工作

8.积极应对工作中的困境

9.懂得感恩，接受工作的全部

第二部分、员工职业素养的工作道德

1、以诚信的精神对待职业

2、廉洁自律，秉公办事

3、严格遵守职业规范和公司制度

4、决不泄露公司机密

5、永远忠诚于你的公司

6.公司利益高于一切

7.全力维护公司品牌

8.克服自私心理，树立节约意识

9.培养职业美德，缔造人格魅力

第三部分、员工职业素养的工作技能

1、制定清晰的职业目标

2、学以致用，把知识转化为职业能力

3、把复杂的工作简单化

4、第一次就把事情做对

5、加强沟通，把话说得恰到好处

6.重视职业中的每一个细节

7.多给客户一些有价值的建议

8.善于学习，适应变化

9.突破职业思维，具备创新精神

第四部分、员工职业素养的团队意识

1、团队是个人职业成功的前提

2、个人因为团队而更加强大

3、面对问题要学会借力与合作

4、帮助别人就是帮助自己

5、懂得分享，不独占团队成果

6.与不同性格的团队成员默契配合

7.通过认同力量增强团队意识

8.顾全大局，甘当配角

第五部分、员工职业素养的工作形象

1、员工形象代表着公司形象

2、员工职业素养的服饰礼仪

3、员工职业素养的形体礼仪

4、员工职业素养的工作礼仪

5、员工职业素养的宴会礼仪

6.员工职业素养的电话礼仪

商务接待礼仪培训第二天课程：接待礼仪规范

一、接待礼仪的内涵

二、服务定位

1、我为什么而工作

2、我为谁而工作( 谁给我发工资 的启示)

3、我应该怎么做(职业能力：态度 技能)

4、打造阳光心态(青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐)

三、职业道德

接待服务礼仪基本要求

1、文明服务

2、礼貌服务

3、主动服务

4、热情服务

5、周到服务

接待人员职业形象塑造

分析：第一印象法则

讨论：形象的重要性

一、仪容仪表

(一)面部修饰

1、基本要求

2、局部修饰

(二)发部修饰

1、发部的整洁

2、发型的选择

3、头发的美化

(三)肢体修饰

1、手臂的修饰

2、下肢的修饰

(四)仪表

1、着装的原则

2、职员的服饰礼仪

二、仪态礼仪

(一)动作语

1、手势语

2、站姿

3、坐姿

4、走姿

5、蹲姿

(二)表情语

1、微笑

2、目光

三、能力训练

项目一：微笑、目光训练

项目二：站姿训练

项目三：走姿训练

项目四：坐姿训练

项目五：蹲姿训练

项目六：手势礼仪训练

项目七：鞠躬礼

项目八：综合训练

讲解、示范、实操、分组练习

服务用语礼仪训练

一、语言魅力训练

1、语言清晰度

2、亲和力

3、音量控制

4、语态控制

二、称呼礼仪

三、问候语

1、如何说第一句话

2、语言寒暄训练

四、赞扬他人技巧

五、接听电话礼仪

1、接听电话

2、拨打电话

3、电话礼仪禁忌

案例分析、实际场景模拟训练

常用服务礼仪

1、握手礼仪

2、名片礼仪

3、乘车礼仪

4、馈赠礼仪

5、电梯礼仪

服务礼仪规范

一、 工作规范

1、提前到岗、岗前准备

2、接待服务规范

3、窗口服务的 三个主动 、 五个一样

4、工作禁令

5、影响人际关系的十个 小节

二、 客户沟通(冷静、理智、策略)

1、耐心听取意见，虚心接受批评，诚恳感谢建议

2、自身失误立即道歉

3、受了委屈冷静处理

4、拿不准的问题，不回避，不否定，不急下结论

三、 服务异议的处理

1、 异议情况处理原则

(1)彼此尊重、换位思考

(2)职权之内

(3)职权之外

2、倾听的技巧

3、服务异议处理的流程及规范

实战案例分析、讲解

第七讲：商务接待礼仪培训总结

接待礼仪训练 篇2

接站礼仪

(1)掌握抵达时间

迎送人员必须准确掌握客人乘坐的飞机、火车、船舶抵达的时间，如有变化，应及时通知。

(2)注意接站时的礼仪

对提前预订远道而来的客人，应主动到车站、码头、机场迎接。一般要在班机、火车、轮船到达前15分钟赶到，这样会让经过长途跋涉到达目的地的客人不会因等待而产生不快。

(3)服饰要求

在接待不同国别客人时，应考虑到他们所能接受的服饰颜色的习惯。接待人员应熟悉各国人员对颜色的喜好。

到店时的接待礼仪

(1)欢迎问候

接待人员要笑脸相迎，先主宾后随员、先女宾后男宾的顺序欢迎问候。

(2)发放分房卡

及时将分房卡交给客人，为客人打开电梯门，用手势请客人进入电梯，对行动不方便的客人主动携扶入电梯。

(3)列队欢迎

对重要客人或团队到达时，要组织服务员列队到门口欢迎。服装要求整洁，精神要饱满，客人到达时，要鼓掌，必要时总经理和有关领导要出面迎接。在客人没有全部进店或车辆未全部开走前不得解散队伍。

送客礼仪

1.规格

送别规格与接待的规格大体相当，只有主宾先后顺序正好与迎宾相反，迎宾是迎客人员在前，客人在后;送客是客人在前，迎客人员在后。

2.注意事项

对于酒店来说，送客礼仪应注意如下几点：

(1)准备好结账

及时准备做好客人离店前的结账，包括核对小酒吧饮料使用情况等，切不可在客人离开后，再赶上前去要求客人补 漏账 。

(2)行李准备好

侍者或服务员应将客人的行李或稍重物品送到门口。

(3)开车门

酒店员工要帮客人拉开车门，开车门时右手悬搁置车门顶端，按先主宾后随员、先女宾后男宾的顺序或主随客便自行上车。

3.告别

送走客人应向客人道别，祝福旅途愉快，目送客人离去，以示尊重。

4.送车

如要陪送到车站、机场、码头等，车船开动时要挥手致意，等开远了后才能够离开。

迎送事务

1.事前准备

迎送身份高的客人，事先在机场、车站、码头安排贵宾休息室，准备饮料。派人到机场等候客人，代替办理相关手续和提取行李。到达酒店后播放高雅的音乐，以消除客人旅途疲劳，另外，也可准备一些最新报纸、杂志。员工要训练有素，从而给客人留下美好、愉悦的第一印象。

2.协助工作

指派专人协助办理相关手续及机票、车、船票和行李提取或托运手续等事宜。重要代表团，人数众多，行李也多，应将主要客人的行李先取出，最好请对方派人配合，及时送往住地，以便更衣。

3.接待过程中

必须严格履行酒店接待工作制度和其他有关规定，自觉维护酒店的声誉。

4.住店后

掌握客房入住情况，制作有关客房入住情况的各类报表，为酒店的经营管理工作提供准确的资料，并通过电脑、电话、单据、报表等方式和途径，把客人的有关资料传递给各部门。

5.重视分别接待

在酒店门口，不要千篇一律地写上 Welcome 一词，而应根据不同国籍人员到来之前时，随时换文种。如果装上电动旋转式的大字标语牌，不断旋转亮出各国语言，会给客人一种宾至如归的亲切感。在客人住的房间里，再挂上一面小小的所在国的国旗，桌上放着印有该国语种的报刊，相信酒店与客人之间的感情距离会明显缩小。

接待礼仪

1.客人到达时，要热情主动地问候客人。这可以说是礼貌服务的第一步。问候时要使用 先生 、 小姐 等礼貌称呼，使用 您好 、 早上好 、 晚上好 等问候语。

2.接等客人时，要全神贯注，与客人保持目光接触。

3.平等待客，不得有所歧视，无论是白人还是黑人、贫穷或是富有、国内同胞或是外国游客，都应一视同仁，平等对待。

4.为客人服务时，应遵循先主后次，先女后男的原则。

5.送别客人时，应主动征求客人对于酒店的意见，并致以 不足之处请多包涵 、 欢迎再次光临 、 再见 等客气用语。

接待礼仪训练 篇3

商务接待礼仪培训

培训讲师：谭小芳

培训时间：1天 2天

培训特点：

1、心态+行动：标本兼治，行动才是好状态!

2、知道+做到：知行结合，做到才是真本领!

3、测评+训练：对症下药，提升才有好效果!

培训目的：

1、通过培训使接待人员掌握现代商务礼仪、服务礼仪;

2、通过培训使接待人员懂得塑造与个人风格相适的专业形象;

3、通过培训使接待人员规范的接待礼仪知识与客户服务意识;

4、通过培训使接待人员提高职业化素养，从而提升企业精神面貌;

5、通过培训使接待人员进一步将企业文化精神理念落实到会议规范中。

培训对象：

会议接待服务人员、办公室接待人员、客服人员与接待服务主管。

培训方式：

自我测评、教案讲授、礼仪游戏、小组讨论、案例分析、现场练习、角色扮演、实战演练。

培训背景：

礼仪是礼节与仪表的有机结合。礼节是指人们在人际交往中能否彬彬有礼地对待他人。而仪表则是指人们在社交活动重，能否以优雅的仪态表现自我。正确的礼仪是人类交流感情，建立友谊和开展业务活动的桥梁和纽带。

一个企业的礼仪状况如何，直接折射出这个企业文化的水平和员工的精神面貌。在竞争日趋激烈的今天，越来越多的企业和员工认识到服务礼仪、接待礼仪和商务礼仪对企业形象和个人形象的重要性，却又有很多困惑，不知该如何操作：

什么是商务礼仪?

什么是接待礼仪?

什么事服务礼仪?

商务礼仪的理念、规则、内涵是什么?

如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象?

如何有礼有节地接待客户?如何进行自我形象设计?

如何在重要的会议、隆重的场合、颁奖的环节 包装自己?展现魅力?等等。

谭老师吸取多年商务接待礼仪培训管理与实践精华，建立了整套完善的接待服务人员培训体系以保证商务接待礼仪培训达到预期效果;同时，针对不同的教学对象及需求，定制、研发、完善礼仪课程体系，以解决客户的不同的礼仪培训需求。欢迎进入著名企管专家谭小芳老师《商务接待礼仪》培训课程，将为您事业的成功雪中送炭或锦上添花!

培训大纲：

第一部分：商务接待礼仪课程导入

一、礼仪与接待礼仪概述

1、礼仪的历史渊源

2、接待礼仪的基本原理

3、东西方接待礼仪的差异

4、语言与非语言信息的沟通

5、商务接待容易忽视的礼仪细节

6、接待人员重新认识礼仪的作用

二、商务接待礼仪概述

1、为何学礼仪?

2、如何学礼仪?

三、分析此次接待的客人是什么样的人?

分享：有 礼 走遍天下

讨论：你作为客户，喜欢什么样的接待人员?你是什么样的接待人员?

第二部分：商务接待人员专业形象礼仪篇

一、商务接待人员的个人礼仪

1、个人卫生

2、认识自己

3、礼仪标准

二、专业接待人员的形象礼仪

1、接待人员男性职业装

2、接待人员女性职业装

3、标准的客户服务职业形象

4、眼睛

5、嘴巴

6、头发

7、鼻子

8、指甲

三、标准的商务接待服务用语

1、多用 您 而不用 你

2、客气礼貌语言，如 欢迎光临 、 谢谢 等

3、委婉语如 值得考虑 、 可以理解 、 方便一下 等

四、标准的商务接待礼仪形态

1、站姿

2、坐姿

3、走姿

4、手势

五、商务接待服务礼仪规范

1、介绍礼仪

2、握手礼仪

3、称呼礼仪

4、视线礼仪

5、招呼礼仪

6、引车礼仪

8、奉茶礼仪

9、交谈礼仪

10、送客礼仪

11、电话礼仪

12、馈赠礼仪

13、接待礼仪

14、见面礼仪

15、接递名片礼仪

16、递送物品礼仪

六、商务接待人员的素质修养

1、素质修养

2、业务能力

3、工作作风

4、各国客人的接待知识

七、商务接待人员卓越形象管理

1、印象管理

塑造美好的第一印象

2、肢体语言管理

无声胜有声

3、外表管理

出色的外表可以提升你的整体水平

4、服饰管理

你的服饰告诉了所有人你是谁!

5、表情管理

21世纪制胜法宝

6、语言管理

你一开口,我就能了解你

7、妆容管理

了解自己的肤色、脸型

8、细节管理

细节体现品味

八、商务接待人员形象礼仪训练

1、角色扮演

2、实战演练

3、分享讨论

第三部分：商务接待的微笑礼仪培训

一、商务接待人员微笑礼仪服务概论

1、仪容仪表 美丽而深刻

2、真诚微笑 发自内心而享受其中

3、身体语言 习惯而自然

4、期待眼神 真诚和信任

5、自信坚强 让对方信任你有解决问题的能力

二、商务接待人员微笑礼仪与技巧

1、面部表情

2、眼神的运用

(1)注视的部位

(2)注视的角度

(3)注视的技巧

(4)注视的时间

3、面部表情(微笑)

(1)笑的种类

(2)微笑的要领

(3)笑容是提升好感度的捷径

(4)没有笑容就没有好的人际关系

(5)笑容是商务接待的第一项工作

4、商务接待人员的微笑练习

三、导入 著名的沃尔玛微笑标准训练

1、商务接待人员微笑训练目标：

习惯性富有内涵的、善意的、真诚的、自信的微笑，如一杯甘醇的美酒，叫人流连酣畅!

2、商务接待人员微笑训练口号：

笑吧，尽情地笑吧!笑对自己，笑对他人，笑对生活，笑对一切!

3、商务接待人员微笑训练方法：

(1)他人诱导法 同桌、同学之间互相通过一些有趣的笑料、动作引发对方发笑。

(2)情绪回忆法 通过回忆自己曾经的往事，幻想自己将要经历的美事引发微笑。

(3)口型对照法 通过一些相似性的发音口型，找到适合自己的最美的微笑状态。

如， 一 茄子 呵 哈 等。

(4)习惯性佯笑 强迫自己忘却烦恼、忧虑，假装微笑。时间久了，次数多了，就会改变心灵的状态，发出自然的微笑。

(5)牙齿暴露法 笑不露齿是微笑;露上排牙齿是轻笑;露上下八颗牙齿是中笑;牙齿张开看到舌头是大笑。

4、商务接待人员微笑训练步骤：

(1)基本功训练：

A、课堂上，每个人准备一面小镜子，做脸部运动。

B、配合眼部运动。

C、做各种表情训练，活跃脸部肌肉，使肌肉充满弹性;丰富自己的表情仓库;充分表达思想感情。

D、观察、比较哪一种微笑最美、最真、最善，最让人喜欢、接近、回味。

E、每天早上起床，经常反复训练。

F、出门前，心理暗示 今天我真美、真高兴 。

(2)创设环境训练：假设一些场合、情境，让同学们调整自己的角色，绽放笑脸。

(3)课前微笑训练：每一次礼仪课前早到一会儿，与老师、同学微笑示意，寒暄。

(4)微笑服务训练：课外或校外，参加礼仪迎宾活动和招待工作。

(5)具体社交环境训练：遇见每一个熟人或打交道的人都展示自己最满意的微笑。

四、商务接待人员微笑礼仪训练

1、角色扮演

2、实战演练

3、分享讨论

第四部分：商务接待礼仪与会议接待技巧篇

一、商务接待礼仪

1、握手礼仪

2、名片礼仪

3、见面介绍问候礼仪

4、迎送宾客的礼仪

5、乘车礼仪

6、乘电梯礼仪

7、外出礼仪

8、馈赠礼仪

9、电话礼仪

听到铃响，速接电话;

先要问好，再报名称;

姿态正确，微笑说话;

听话认真，礼貌应答;

通话简练，等候要短;

吐字清楚，语速恰当;

认真记录，复述重点;

听话认真，礼貌应答;

左手听筒，右手执笔;

备好笔纸，随时记录;

记录要全，勿忘六W;

做好准备，明确要点;

礼告结束，后挂轻放;

转接之前，确认对方;

动脑判断，再转上司;

他人电话，有礼接待。

二、会议接待礼仪

1、会议组织的要素

2、会议目标的设立

3、会议议程的拟定

4、会议时间的选择

5、会议地点的选择

6、会议通知的派发

7、会务人员的分组

8、会场布置检查

9、开会前验收项目

10、会议场地的准备工作

11、接待准备工作

12、会议接待的职业礼仪规范

13、会议接待的仪态规范

14、会议接待的语言礼仪和技巧

15、接待人员个人素质

16、烘托良好会议氛围的技巧

三、商务宴请礼仪

1、进餐礼仪

2、宴会礼仪

(1)商务宴请的程序

(2)确定宴请对象、规格和范围

(3)种类：正式宴会;餐会;酒会;工作餐

(4)中餐：摆台、餐桌、入座礼仪、开宴时刻等

(5)西餐：摆台;着装;程序;上菜顺序;服务礼仪;伴餐酒的选点;餐巾的用法

(6)宴请对象、规格和范围的依据是宴请的性质、目的、主宾的身份、民俗禁忌、国际惯例等

3、确定宴请时间、地点

4、邀请

(1)书写请柬

(2)面对面

(3)电话邀请

5、订菜

喜好与禁忌(宗教禁忌、民族禁忌、职业禁忌、健康禁忌、口味禁忌等)

6、席位安排

7、现场布置

8、席间禁忌

四、商务宴请技巧

1、致辞

欢迎辞 祝酒辞 欢送辞 答谢辞

2、劝酒、喝酒、拒酒

3、如何调节气氛?

4、如何达成宴请的主要目的?

五、商务接待礼仪与商务接待技巧训练

1、角色扮演

2、实战演练

3、分享讨论

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！