# 2024年接待礼仪方案汇总

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2025-03-28

*20\_年接待礼仪方案汇总一1、熟悉接待计划日程安排，所接待客人名单、抵达时间及交通工具(火车/飞机)，落实接站车辆车次，接站人员。2、掌握客人的餐饮、住宿特殊要求和注意事项，做好住宿和餐饮安排工作。3、提前按要求做好旅游及行程计划、安排好旅...*

**20\_年接待礼仪方案汇总一**

1、熟悉接待计划日程安排，所接待客人名单、抵达时间及交通工具(火车/飞机)，落实接站车辆车次，接站人员。

2、掌握客人的餐饮、住宿特殊要求和注意事项，做好住宿和餐饮安排工作。

3、提前按要求做好旅游及行程计划、安排好旅游车辆，驾驶人员，导游人员，旅游景点，旅游途中就餐点。

一、活动日程(见日程安排表.)

二、接待安排

成立接待筹备领导小组发

组 长：付超

领导小组下设办公室，负责人，具体负责整个接待期间的各项工作。 成员单位：分公司人事部 公关部

办公室下设材料组、会务组。

(一)材料组

负责人：

成 员：秘书处有关人员

职 责：

1.领导讲话、主持稿、论文集

2.代表报到、登记，制定花名册、通讯录

3.会议须知、日程表

4.代表、工作人员住宿、餐饮分配表

5.制做文件袋、配记事本、笔、相册

6.材料装袋、印制代表证、工作人员证、桌签

7.乘车编号及分配代表、工作人员乘坐车辆

(二)会务组

负责人：

成 员：总务处有关人员

职 责：具体负责请领导参加开幕式、联系开、闭幕式会议室、会议接站、食宿、宴请、各项活动统筹安排、纪念品的购买发放、后勤保障及各项协调工作。

1.车辆

负责人：

(1)会议抽调公关部秘书处轿车3台主要用于迎接代表团。

(2)(2)各单位抽调的车辆要做到整洁干净、无故障、无灰尘。

(3)车辆市内用油由各部门自行解决。

(4)联系各代表团铁路定票，为代表自带车辆加油及送站工作。

2.接站

负责人：

1月10日，各代表团报到当天，对坐车来的代表，派车在高速公路出口处迎接;对乘火车来的代表，派车到车站迎接(由责任单位自制接站牌)。

具体分工：负责人自行安排

3.住宿

负责人：

住宿。会议代表统一住钟楼饭店。总代表安排单独住一标准间，其它代表2个人住一标准间，各代表房间内摆放水果、香烟和主要地方报纸。

4.宴请

宴请。10日各代表团报到后，在饭店举行欢迎晚宴，拟请×座陪(摆牌)。 要求。会议用餐依签牌固定餐位，一楼正厅悬挂欢迎横幅;会议室挂会标，摆放鲜花，代表座签等，要体现隆重、端庄、整洁。

5.纪念品

负责人：

准备给mark纪念品1份，以表感谢。

6.参观、娱乐活动

(1)游览。

责任人：

负责游览期间住宿、用餐、游玩等活动。

要求：游览长负责培训3男3女既6名随车导游。

(2)8月11日晚，举办联欢晚会。

责任人：

负责联系晚会场所、邀请乐队、主持人、在局内挑选5名歌手，制定由各代表团参与的演出计划。

会活动日程安排

**20\_年接待礼仪方案汇总二**

售楼部岗位职责说明

直接上级部门：副总

平行 部 门：公司各部门或各分公司

部门人员设置：售楼部经理，策划主管，销售主管，售后主管，策划助理，置业顾问。

部门概论：售楼部是对公司开发的楼盘进行策划销售的部门。部门职责：

1、协助公司制定发展战略、规划开发项目及产品的市场定位，提供适应当前市场需求的规划设计、户型方案等市场信息；项目交付使用时协助物业管理公司做好房屋的验收、交接及与客户的关系协调等工作。

2、根据公司的发展战略制定房地产的各项推广策划方案。

3、根据公司有关经营发展战略，制订年度、季度、月度推广方案，整合各媒体、广告公司等广告资源，做到有的放矢，以合理的投入获得较好的宣传效果，大力促进公司和项目的形象及实效宣传。

4、深入了解项目的经营特色和经营情况，参与项目设计方案的评审，定期收集房地产信息，不断推出各种促销手段和措施

5、在委托策划代理公司前，负责项目的前期宣传和推广。

6、编报广告预算，代表公司与媒体洽谈、签署广告发布合同，代理广告的年度投放，并进行广告效果分析。

7、主动、积极配合公司选定的策划代理公司，提出策划方案、广告稿改进意见，对策划代理公司提出评价意见。

8、负责项目宣传资料（包括楼书、光盘、海报等)的委托设计

9、提出售楼处、样板间设计方案，参与竣工验收。

10、挖掘新的客户来源，跟踪潜在客户，并对客户资料进行整理归档。

11、协助财务部收取客户需缴交的各项费用。

12、提出或代表客户提出设计变更申请，参与重大设计变更的评审，参与设计改进分析，提出改进方案。

13、配合委托项目的销售，监督销售代理公司的工作。

1）、做好销售过程中的客户服务工作，及时反馈楼盘质量信息。

15、提出项目（前期)的策划代理公司、广告代理公司、印刷单位合格名册，向主管领导汇报考察、洽谈情况。

16、监督、检查、评价主控供方的工作，对策划代理公司、广告代理公司的工作提出考核意见和改进建议。

17、负责签订购房协议（购房合同），严格按照协议或合同规定的内容填写。

18、根据市场情况合理制订房屋销售价格表，经公司执行总经理书面批准后予以实施；每月月底须上报下月经营计划，并严格按照计划实施、完成经营任务。

19、做好本部门员工的培训，不断提高部门员工业务素质。 20、及时完成公司领导交办的其他工作。

售楼部经理岗位职责：

1、主持部门工作，全权处理本部一切工作事务，做好部门工作的指导监督和管理。

2、负责协助公司所有项目投资策划，项目可行性研究工作，项目前期市场调研分析、市场定位分析、目标客户群及目标售价分析。

3、负责有关市场策划方案的撰写、广告方案的撰写与编制，并有效地组织实施与监控。搜集有关房地产市场信息及资料，建立和逐步完善信息资料库的管理，为市场租售提供有利依据。

4、提供广告策划方面的报价，以及材料、市场动态的资料，并分类整理存档管理。

5、编制市场推广费用的计划，并加以监控与及时呈报。

6、负责展销会现场气氛布置的方案，组织实施并确保租售计划的完成。

7、制订项目销售方案、宣传推广方案、销售培训与销售回款计划，做好项目解释、现场业主投诉等实际工作；负责销售节奏的控制，销售控制表的制作；销售价格的调整，组织和监督销售工作，保证销售进度。

8、积极配合公司各部门运作管理及协调工作。

9、负责编制本部门的年、季、月度工作计划。

10、负责公司及本部门的信息资料档案管理督导工作，保证重要文件、资料的保密不外泄。

11、做好本部门员工的培训，不断提高部门员工业务素质。

12、积极完成领导安排的工作。

策划主管岗位职责：

1、参与项目前期市场调研分析、市场定位分析、目标客户群及目标售价分析。立足公司实际发展情况，针对不同开发项目或同一项目在不同的发展阶段制定相应的实施方案。

2、负责开发项目所涉及的区域或层次的市场调研工作，同时为公司提供详实的行业资讯。

3、负责公司开发项目推广过程中的广告创意与全方位包装设计工作，搜集相关广告的报价及相关材料、样板的搜集及最新市场信息资料，建立相关信息库。

4、负责广告费用计划并组织实施及监控。

5、负责协调开发项目的公共关系，筹划制定相应公关策略及方案。

6、负责制定项目销售方案、价格策略、项目营销推广方案的初案。

7、协助售楼部经理制定本部门的月、季、年度的工作计划和总结分析。

8、对主要竞争对手的经营状况和动向进行全面跟踪，研究其竞争力状况。

9、按时完成公司交付的其它相关工作。

销售主管岗位职责:

1、负责完成本项目销售业务及管理工作。

2、负责指导本项目销售资料的登记、保管、整理、存档等管理工作。

3、负责召集本项目的销售会议及业务培训工作。

4、定期向部门经理递交工作计划和总结。

5、负责妥善处理本项目内外的联系与沟通工作。

6、积极完成上级临时安排的工作任务。

售后主管职责：

1、负责审查房产销售合同的证照齐全。

2、负责审查合同的条款符合公司规定。

3、负责公司合同信息输入电脑的工作，实行信息化管理。

4、负责汇总合同签订、执行情况，提交合同签订、执行情况报告。

5、负责管理公司合同文本，建立合同台帐及合同档案。

6、每日统计销售数据，做好周报表、月报表和年报表;负责交款、统计工作;负责客户登记表的统计，及时向策划部反馈客户信息。

7、按时完成公司交付的其它相关工作。

策划助理岗位职责：

1、负责公司在开发项目的过程中涉及到的文稿撰写及公司安排的写作任务。

2、协助开展项目所涉及的区域或层次的市场调研工作，同时为公司提供详实的行业资讯。

3、协助开展公司开发项目推广过程中的广告创意与全方位包装设计工作，搜集相关广告的报价及相关材料、样板的搜集及最新市场信息资料，建立相关信息库。

4、负责公司内部需要的美工设计与制作及在开发项目过程中所涉及到的宣传品的设计与制作。

5、负责制定项目销售方案、价格策略、项目营销推广方案的细案深化工作。

6、按时完成公司交付的其它相关工作。

置业顾问岗位职责：

1、负责销售现场客户接待，带顾客看房，为顾客做好项目的推广与销售工作，必须掌握一定的相关行业知识，努力提高产品销售技巧，树立以“顾客至上”的工作理念代表公司与客户交流沟通，对客户有礼有节，不准有超越权限的承诺。

2、协助与业主签订预定合同和正式合同，做好合同有关条款的解释工作。

3、保证销售现场整洁、做好销售现场公开文件和资料的日常管理。

4、协助市场调查，及时上交工作计划及总结。

5、按时完成制定的业务工作计划。

6、及时完成领导交办的其他工作。、售楼部销售秘书工作总结

1、销售秘书职责是实时高效准确无误做好一切销售协助工作。细节决定成败，其中有很多细节方面的事项，必须特别注意。

2、销售秘书的工作，大致上可以分成三大类。一是，协助销售；二是，协助案场经理监督执行售楼部管理制度；三是，报表统计及分析。

3、协助销售。第一点、主要是客户进售楼部，销售秘书必须做到第一个见到客户，并且能迅速上前热情接待客户。在两分钟之内简单了解客户（贵姓？是否来过？通过哪种渠道获知本楼盘等）并让客户做好来访客户登记。之后迅速安排排轮置业顾问接待客户并提醒下一个排轮置业顾问准备。第二点、接听来电客户电话并做好较详细的来电登记，包括客户姓名、性别、获知途径、客户需求以及联系方式（获取联系方式这一点是最重要的，有必要时要跟客户进行确认）。下班前，准确分配来电给每一位置业顾问。第三点、核对销售合同，每一份认购协议和买卖合同都需要仔细核对房号、单价、面积、总价。买卖合同签定后需要进行网上备案。

4、协助执行售楼部管理制度。售楼部管理制度一般分为：售楼部规章制度（即工作制度）、售楼部见客制度（包括排轮制度和分单制度）、业务员管理制度（即销使管理制度）。

5、根据销售情况做好各类销售报表。根据每天的销售情况，准确无误的做好《销售日报表》，做好后给每一位置业顾问签字，让置业顾问清楚的知道自己当天的见客情况和业绩情况；楼盘每天的销售情况累积起来，合成楼盘每个月的销售月报表，销售经理一看月报表，就清楚这个月的楼盘销售情况（多少套成交、多少套需要催款、多少套已经放贷以及置业顾问本月业绩情况）。

**20\_年接待礼仪方案汇总三**

1、仪容的自然美包括：(1、cde )

a、体现不同年龄阶段的某些自然特征

b、保持个人面容的独特性

c、男士接待贵客要着西装

d、保持面容的红润、光泽

e、要适当化妆

2、仪表对人们形象规划的作用包括(2、abc )

a、自我标识 b、修饰弥补 c、包装外表形象 d、表明审美情趣。

3、在正式场合男士穿西服要求：(3、ab )

a、要扎领带

b、露出衬衣袖口

c、钱夹要装在西服上衣内侧的口袋中

d、穿浅色的袜子

e、穿西服背心，扣子都要扣上。

4、在正式场合，男士穿的西服有三个扣子，只能扣(4、d )

a、下面1个 b、中间1个 c、上面1个 d、 三个都扣 e、三个都不扣

5、商务会面中正式称呼即(5、abd )

a、行政职务 b、技术职称 c、地方性称呼 d、泛尊称

6、 自我介绍应注意的有(6、bde

a、先介绍再递名片

b、先递名片再做介绍

c、初次见面介绍不宜超过5分钟

d、初次见面介绍不宜超过2分钟

e、先介绍自己，再让对方介绍

f、先让对方做完自我介绍，自己再做介绍

7、介绍一般可分为介绍自己、介绍他人、介绍集体。下列说法不正确的是：(7、cd ) )

a、正式的自我介绍中，单位、部门、职务、姓名缺一不可。

b、介绍双方时，先卑后尊。

c、介绍集体时，则应当自卑而尊。

d、以上说法都不正确

8、介绍两人相识的顺序一般是：(8、bc

a、先把上级介绍给下级

b、先把晚辈介绍给长辈

c、先把主人介绍给客人

d、先把早到的客人介绍给晚到的客人

9、介绍他人或为他人指示方向时的手势应该用:( 9、c)

a、食指 b、拇指 c、掌心向上 d、手掌与地面垂直

10、在与人交谈时,双方应该注视对方的(10、b) ,才不算失礼。

a、上半身 b、双眉到鼻尖,三角区 c、颈部 d、脚

11、名片使用中以下描述错误的是：(11、ab)

a、与多人交换名片时，由远而近，或由尊而卑进行。

b、向他人索取名片宜直截了当

c、递名片时应起身站立，走上前去，使用双手或者右手，将名片正面对着对方后递给对方。

d、若对方是外宾，最好将名片上印有英文的那一面对着对方。

12、握手有伸手先后的规矩：( 12、d)

a、晚辈与长辈握手，晚辈应先伸手。

b、男女同事之间握手，男士应先伸手。

c、主人与客人握手，一般是客人先伸手。

d、电视节目主持人邀请专家、学者进行访谈时握手，主持人应先伸手。

13、 双方通电话，应由谁挂断电话(13、ac)

a、主叫先挂电话

b、被叫先挂电话

c、尊者先挂电话

d、不做要求，谁先讲完谁先挂，最好同时挂。

14、电话通话过程中，以下说法正确的有(14、abc)

a、为了不影响他人，不使用免提方式拔号或打电话。

b、为了维护自己形象，不边吃东西边打电话。

c、为了尊重对方，不边看资料边打电话。

d、以上说法都不正确。

15、打电话应注意的礼仪问题主要包括( 15、abcd )

a、选择恰当的通话时间

b、通话目的明确

c、安排通话内容

d、挂断电话时注意的礼貌用语

e、不直接回答对方问话

16、以下做法正确的是 (16、b )

a、室内灯光昏暗，陪同接待人员要先进，后出

b、一男一女上楼，下楼，女后，男先

c、出入无人值守的电梯时，陪同人员先进，先出

d、以上说法都正确。

17、对于汽车上座描述正确的有(17、abcd )

a、社交场合：主人开车，副驾驶座为上座。

b、商务场合：专职司机，后排右座为上(根据国内交通规则而定)，副驾驶座为随员座。

c、双排座轿车有的vip上座为司机后面那个座位。

d、在有专职司机驾车时，副驾驶座为末座。

18、下列座次安排错误的是：( 18、ab )

a、领导面向会场时：右为上，左为下。

b、宾主相对而坐，主人面向正门，客人占背门一侧。

c、签字双方主人在左边，客人在主人的右边。

d、宴请时，主宾在主人右手，副主宾在主人左手。

19、关于敬酒的正确顺序是( 19、a )

a、主人敬主宾、陪客敬主宾、主宾回敬、陪客互敬。

b、主人敬主宾、主宾回敬、陪客敬主宾、陪客互敬。

c、主宾敬主人、陪客敬主宾、主人回敬、陪客互敬。

d、主宾敬主人、主宾敬陪客、陪客回敬、陪客互敬。

20、重要会务接待需要注意(20、abcd )

a、饮料准备需一冷一热，一瓶一杯。

b、有外籍客人还要考虑有中有外

c、以饮料招待客人征询的标准方式应为封闭式问题，而非开放式问题。

d、上饮料的规范顺序应该是先宾后主，先尊后卑。

**20\_年接待礼仪方案汇总四**

为了接待x年x月x日，一行到公司参观，为确保本次活动有序开展，特制定如下接待方案：

1. 接待时间：

20xx-07-04 14：00- -20xx-07-05 10:00

二、接待地点：

、

三、接待对象：

四、参观路线及时间表：

20xx-07-04 14：00派车到→15：00工厂参观→16：00离开前往→16：30→16：10沙盘讲解→16：25参观→17：00离开→17：30 假日酒店→17：35酒店会议室(项目讲解与政策沟通)→18：00酒店晚宴→18：30休息→次日9：00送离，欢送

五、 接待前准备工作安排：

1.成立接待小组

组 长：(董事长)

副组长：(总经理)、(副总经理)、(总监)

成 员：、

参观团到其部门，由部门总监负责陪同讲解。

2.职责

2.1.

2.1.1行政部()：

2.1.1.1负责现场清洁、秩序的维护及车辆规范停放。

a、在大门设置两名形象保安。

b、在行政大楼led更改欢迎字幕：热烈欢迎贵宾莅临参观考察

2.1.1.2xx厂(负责人：)：

a、负责现场的清洁卫生

b、负责现场的工作秩序

c、负责参观路线

d、负责现场的讲解

2.1.1.3(负责人：)：

a、负责现场的清洁卫生

b、负责现场的工作秩序

c、负责参观路线

d、负责现场的讲解

2.2.

2.2.1政部人事部(负责人：)

2.1.1.1保洁(负责人：)：

a保洁于x日下午开始对外进行清扫，尤其是地面的顽迹。

b 4日早上8:00上班，再次打扫确保外围，xx周围清洁卫生。

c x室内清洁，洗手池外无水渍，卫生间无异味，纸巾完备。

d x室内及外围清洁，无白色垃圾。

2.1.1.2 保安(负责：)

a 保安于(区域)安排两人、正门外两人、正门外【】、【】石凳外设置太阳伞。安排四名形象保安穿保安工作装，戴白手套。形象保安于4日14:30分到位。

b 4日早7:30路口安排一名保安，放置锥形桶，禁止一切车辆进入外围。在参观领导到来之前，打开通道，并行礼。车辆过后，再将锥形桶复原，禁止非参观车辆进入外围。

c 4日下午14:30其他三名形象保安到指定位置，立军姿待命。

d 4日下午14:45外保安将石凳搬开，打开一个通道，让参观车辆通行。其余时间，禁止其他车辆进入。

e 4日保安加强巡逻，防止一切车辆进入、间的广场停放。

f 【】负责外围车辆停放秩序、客人考察参观期间，在及正大门安排形象保安。尤其是要位置好当天机动车停放秩序，接待前30分钟在及安排形象保安。

2.1.1.3 【】负责所有设备正常运转，完成时间4号上午12:00.

2.1.1.4 信息中心【】负责xxxled显示屏欢迎词的更换，内容为：欢迎您光临。

2.1.1.5 负责车辆的安排;

a 7月4日下午2点派4辆依维柯及2辆商务车到接待客人。并按参观流程，负责全程的接送工作。

b 依维柯上准备视频资料(播放公司宣传片)。

c、每辆车上准备2件水。

2.2.2招商部(负责人：)

2.2.2.1负责现场维护及秩序。

2.2.2.2 协调沙盘人员进行沙盘的讲解.

2.2.2.3负责酒店会场现场氛围的布置。(会场的布置包括会场四周的装饰和坐席的配置,led欢迎词的拟定,会场内适当的轻松盆景盆花.桌面上摆放矿泉水,摆放美观 统一.

2.2.2.4坐席上摆放参会者的姓名水牌.

2.2.2.5物料准备: 精美签到布1件,签到指示牌1个,宣传资料，招商手册、手提袋各73份,矿泉水20件,黑色中性笔2盒,会议结束后,每人发放一份宣传资料.

2.2.2.5人员分工: 签到人员：,引领人员：,主持人：

2.2.2.6具体操作过程:

沙盘讲解，讲解人-----从统一接参会者到达下榻酒店会场----参会者依次签到------引领已签到人员至会场就座----主持人暖场，x总致欢迎词并介绍整体规划-----主持人介绍上台讲话------主持人做会议总结、结束词-------公司安排车辆统一送参会者离场。

2.2.3xx部(负责人：)

2.2.3.1负责现场秩序维护及管理。

2.2.3.2负责参加路线的确定及讲解。

2.2.3.3准备矿泉水。

2.2.3.4负责现场导购及灯光的处理。

2.2.4xx部(负责人：)

2.2.4.1负责全程摄影拍照。

2.2.4.2负责全程串词及发言稿的拟定

1.由行政人事部【】、【】和【】，在7月4日下午14:00对整个接待现场进行最终检查。

2.陪同人员在7月4日14:45，在x大门口集合。

七、总结：

1.留下相关的联系方式。

2.将本次接待影像保留档案部。

**20\_年接待礼仪方案汇总五**

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

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！