

2023年培训接待方案 会议接待礼仪培训 方案(通用5篇)

当面临一个复杂的问题时，我们需要制定一个详细的方案来分析问题的根源，并提出解决方案。方案能够帮助到我们很多，所以方案到底该怎么写才好呢？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

培训接待方案篇一

美国国际大酒店总部直属的国际大酒店杭州分店进行视察，杭州分店准备各项接见工作。

进程：上午10点，杭州分店的总经理和秘书已从机场把总裁接至酒店门口，各部门经理已在大门口恭迎。车至杭州分店门口，庄秘书先下车，打开后座总裁的车门。

剧本内容

庄：总裁，请。

施：好。

（庄秘书又打开后座总经理的车门）

庄：经理，请

（总经理走至总裁面前，面带微笑）

张：这就是美国国际大酒店杭州分店，欢迎总裁莅临指导。

（总裁和总经理边说边走至在酒店门前，徐经理和王经理在大门恭迎）

张：这是我们的客房部徐经理。

（总裁伸手，客房部经理伸手，握手）

施：你好！

徐：总裁，您好，一路辛苦了！

张：这是餐饮部王经理。

（总裁伸手，餐饮部经理伸手。）

施：你好！

王：总裁，您好！

（介绍完毕）

庄：经理，我们准备好了午餐，你看是否现在可以就餐了呢？

张：（看了一下手表）说：总裁一路辛苦，让我们为你接风洗尘，在三楼主餐厅准备好了午餐。

施：好。

庄：请这边走。

（走至大厅时，两位礼仪小姐面带微笑，当他们走至面前时）

两位礼仪小姐：欢迎光临！（弯腰鞠躬）

（一行人向三楼主餐厅走去。）

王：这是我们的西餐厅，有来自各国的经典咖啡。

施：好，进去看看。

王：这是大厅，旁边还有五间不同风格的小厅，这个小厅主要经营法国巴黎的咖啡，这厅主要经营来自西腊的咖啡，这厅主要经营来自夏威夷的咖啡。

施：嗯，设计也不错，这里的顾客反应如何？

王：这几个厅顾客反应都很满意，尤其是这间蓝山咖啡厅，几乎每天都客满，效益非常好。

施：哦，不错，（点头，微笑）

王：再过去就是主餐厅，我们在那里为你准备好了午餐。

（从西餐厅走出来，进入主餐厅。）

（庄秘书把总裁领到就餐桌前。餐桌上已经摆好了酒杯，盘子，葡萄酒。庄秘书为总裁拉开椅子。）

庄：总裁，您请坐。

施：好

庄：经理，您请坐，（为总经理拉开椅子）

（王经理和徐经理陆续入座。）

（两名服务员上了酒菜。）

（庄秘书走至总裁左边，为总裁倒上酒。）

庄：这葡萄酒是法国著名的波旁葡萄酒，色香味俱全，而且已经珍藏了20xx年了。

（庄秘书一一为总经理，徐经理，王经理倒满，坐回座位。）

（张总经理起立，举着酒杯）

张：总裁，先让我代表公司全体员工敬你一杯，祝你这次视察愉快，并提出宝贵的意见。

（总裁起立，举起酒杯）

施：好，我也祝愿我们的员工作顺利，我们的公司蒸蒸日上。干！

（王经理，徐经理一一起立，大家一起干杯，大家一一坐下）

（这时服务员又上了一道菜）

徐：这是我们杭州的特色菜“东坡肉”。

施：为什么叫“东坡肉”

徐：相传在宋代，著名词人苏东坡在杭州担任刺史时，颇受人们的爱戴和尊崇，为了表达百姓对他的尊敬，人们赠馈猪肉给他，因此东坡府里有许多猪肉收藏着。有一天苏东坡去一工地视察民工的情况，把那些猪肉放在大锅里煮熟分给民工吃。那时对这些民工来来说能吃上一餐肉是很难得的。所以感觉味美可口，回味无穷。为了歌颂苏东坡为官清正，关心人们疾苦产美德。故而把这菜称为“东坡肉”流传至今，成为杭城一道名菜。

施：哦，这传说真美，吃起来肯定更美。

庄：这东坡肉吃起来淳而不腻。总裁，您先尝尝。

施：好。

（这时，服务员又上了一道菜）

王：这就是有名的“西湖醋鱼”

陈：哦，我早就听说过“西湖醋鱼”，就是从来都没吃过，今天可都让我们大饱口福了。

张：大家都别客气，多吃点。

（就餐完毕，秘书领着总裁来到休息室，秘书倒茶。）

庄：总裁，您喝茶，先好好休息一下。

施：好的。

（下午2：00，进入会议室，各部门汇报业绩，总经理做总结。

下午4：00，总经理带领到客房部进行视察。

一行人来到402客房门前，听到有争吵声。）

施：敲门。

（领班开门。）

陈：请您先冷静一下，您确定放在那里了吗？

陈：我知道，我知道。我们一起好好找找看，先别急，会急坏身子了。

徐：这位女士，如果是我们的服务员疏忽弄丢了您的戒指，我们一定对他们进行应有的处罚，但是请您再仔细找找，让我们的服务员也一起帮您找，我们保证给您满意的答复。

翁：啊，找到了，找到了，在这里。就在这垃圾筒里。

领班来到顾客面前：这枚就是您丢的戒指吧？

严：啊，就是这枚，太好了，太好了，总算找到了，谢天谢地。

翁：可能是你刚才把它包在面巾纸里放在桌上时，不小心拿它当垃圾一起扔到垃圾筒里去了。

严：哦，好像是的，我洗手时把它脱了后就包在面巾纸里。幸好你找得周到。真是虚惊一场。

翁：找到就好。

庄：风雨过后就会有彩虹，事情顺利解决了，希望您在这里住得开心。

张对陈：你们以后要细心点。

翁对陈：你去忙你的吧。

（总裁面带微笑，点了一下头。）

（然后由总经理带领出了402客房，继续视察。）

培训接待方案篇二

（1）“诚恳”的心，要让对方感到自己是受到欢迎、得到重视的。

（2）合作精神。看到同事在招待客人，要有主动协助的精神，不能认为不是自己的客人就不予理睬。

（3）具备一定的礼仪知识。特别注意在接待、洽谈、宴请等方面的相关礼仪。

2、物质准备：物质准备包括环境准备和办公用品准备，主要由总经办负责。

(1) 环境准备。全力打造清洁、整齐、明亮、美观，无异味的接待环境。包括前台、会客室、办公室、走廊、楼梯等处。

(2) 办公用品准备。例如：前厅，为客人准备简洁、色彩和谐的座椅。会客室，桌椅摆放整齐，桌面清洁，墙上挂上某次成功的大型公关活动的照片，桌上放一些介绍公司情况的资料，以提高公司的可信度。另外，茶具、茶叶、饮料要准备齐全。

3、业务知识和能力的准备，即企业的发展历史、产品特点、规格、种类、各部门设置及领导职工的情况；还要准备一些较完备的资料，如当地宾馆、名胜古迹、游览路线、娱乐场所的名称、地点、联系方式，本市的政治、经济、文化等情况。主要由行政部、市场营销部负责。

4、了解来宾的基本情况，包括来宾的人数、姓名、性别、年龄、职务、民族及其宗教信仰等，以确定接待规格和制定接待计划。主要由人事部、计划部、财务部负责。

快速了解外宾的基本情况后，还需要根据实际情况做好以下三项主要准备工作：确定接待规格、拟定日程安排、提供经费列支。包括到机场或车站迎接得人员、迎接物品的种类及数量、专项陪同人员、全程陪同人员；宴请的规格、地点；住宿的宾馆等级、房间标准等等。涉及到的具体内容有：(1) 主要陪同人员；(2) 主要工作人员；(3) 住宿地点、标准、房间数量；(4) 宴请时间、标准、人数；(5) 会见、会谈时间、地点、参与人员。

为了让所有有关人员都准确地知道自己在此次接待活动中的任务，提前安排好自时间，保证接待工作顺利进行，制定一份表格，内容如下，印发各有关人员：

1、人员安排表：包括时间、地点、事项、主要人员、陪同人员。

2、日程安排：包括日期、时间、活动内容、地点、陪同人员等内容，一般以表格的列出。

3、接待经费列支：包括(1)工作经费：租借会议室、打印资料等费用；(2)住宿费；(3)餐饮费；(4)劳务费：讲课、演讲、加班等费用；(5)交通费；(6)参观、游览、娱乐费用；(7)纪念品费；(8)宣传、公关费用；(9)其他费用。

附：公司一般部门

总经办、行政部、人事部、计

划部、财务部、市场营销部(市场部、

物流部、销售部、营销部、采购部、生产部……)……

总经理办公室：负责全公司协调，包括制度、接待、会议等，属于公司中心决策；

财务部：财务经理，出纳员，记帐员等负责费用收支、预决算、工商税务等；

销售部（营销部）：市场营销、客户服务等

人力资源部：公司人事、培训、劳资、考勤、保险、职称等；

行政部：如果是生产型的公司部门相对比较多点，比如企管部，技术研发部，生产部，后勤部，基建设备部，采购部等等经理，财务部，销售部都是基本部门一般都是要有的，其他的部门看公司的性质及情况而定。

另附：

一。宾客到达前要做好如下环节的准备工作：

2、及告主管院领导，听取领导对接待工作的意见；

3、制定接待计划，向主管主任报批，重要客人要向院领导报批；

4、协调有关部门落实接待计划。

二。宾客到达后应做好以下服务工作：

1、接站；

2、根据客人具体情况安排住宿；

3、与来宾负责人商议活动日程安排，及时将结果报告负责接待的领导；

4、根据客人特点协调有关部门做好各项活动安排；

5、随时征求客人意见，及时调整活动安排。

三。宾客离去时应做好如下收尾工作：

1、征求来宾对接待工作的意见；

2、将订购的返程票交到来宾手中；

3、协助来宾结算住宿费等；

4、落实返程安排及送行车辆，送站；

5、通知来宾单位接站；

6、将接待工作中的有关文字材料整理归档。

一、做好接待环境准备工作

（一）学习目标

要求：做好办公室硬环境和软环境准备。

（二）接待工作环境准备

会客室（办公室）环境一般可划分为硬环境和软环境。硬环境包括室内空气、光线、颜色、办公设备及会客室的布置等外在客观条件。软环境包括会客室的工作气氛、接待人员的个人素养等社会环境。

制约会客室环境的因素很多，有自然因素、经济因素，最主要的还是人的素质修养因素。

会客室清洁、明亮、整齐、美观，让来访者一走进来就感到这里工作有条不紊，充满生气。如果没有专门的会客室，也应在办公室中腾出一个比较安静的角落来，让来客一进门就有个坐处，可以从容地讲话。

（三）相应知识

1□

绿化环境。会客室（办公室）的绿化是不能忽视的。外部环境应力求做到芳草铺地

，花木繁茂。室内绿化要合理地配置花木，会给室内增光添辉。

2、空气环境。空气环境的好坏，对人的行为和心理都有影响。室内通风与空气调节对提高接待工作效率十分重要。

3、光线环境。室内要有适当的照明。如长时期在采光、照度不足的场所工作，很容易引起视觉疲劳。

4、声音环境。室内要保持肃静、安宁，才能使秘书人员聚精会神地从事接待工作。

（四）注意事项

1、在接待工作中要加强门卫登记制度。

2、办公室的设备、文件、档案及其它重要财产，应该实行严格的安全防护措施，防止窃密现象发生。

二、做好接待工作物质准备

（一）学习目标

会客室应做好接待物质准备。

（二）接待工作物质准备

会客室应准备好座位、茶水，还应有一部电话，以便在谈及有关问题需要询问有关部门时，可以立即打电话出去。有条件的情况下还应有复印设备，当来客需求索有关资料时，能立即复印。最好能在会客室的墙上挂一面镜子，它可以提醒秘书人员随时修饰自己的仪容，始终表现出优雅的仪表和风度。为使会客室内显得生气盎然，可以在窗台、屋角摆些盆景或花卉。为了方便来访者进屋后有放衣物的地方，应准备衣帽架。要使来访者排解等待的时间，可准备一些书报杂志、单位介绍等材料。

（三）相应知识

办公室的用具设计要精美、坚固耐用，适应现代化要求。办公桌应美观、实用。有条件的可采用自动升降办公椅，以适

应秘书人员的身体高度。同时应根据不同工作性质，设计不同形式的办公桌、椅。另外，办公室应根据不同情况，设置垂直式档案柜、旋转式卡片架和来往式档槽，以便保存必要的资料、文件和卡片等，便于随时翻检。这些设备和桌椅一样，应装置滑轮，便于移动。如有来访者，就将其置于一隅。办公室美，就会给来访者好的印象。

（四）注意事项

办公室内部良好的人际关系与工作效率密切相关。不仅要注意改善工作环境，还应注意改善工作场所的人际环境。人际环境的内容包括1. 一致的目标。一致目标，才能使大家同心同德。

2、统一行动。坚决反对不顾大局，只想到个人利害得失。

3、融洽的凝聚力。秘书人员要有吸引力和相融的态度。

三、做好接待工作心理准备

（一）学习目标

要求懂得接待心理，并做好这方面的心理准备。

（二）心理准备

秘书

人员接待礼仪的基本要素是“诚心”，只有站在对方立场，有一颗真诚的心，接待中能将心比心才能表现出优雅感人的礼仪。

待人接物应该热情开朗、温存有礼、和蔼可亲、举止大方而灵活，这种良好的行为有助于赢得对方的好感。那种“门难进、脸难看、话难听、事难办”的现象，令人反感。外面的人对于

上司评价的标准，首先取决于秘书人员接待客人的情感。若一开始受到秘书人员真诚亲切的接待，来访者对将见到的领导也会抱着同样的期待。反之，如果秘书人员对于来访者拉长脸，嫌麻烦，来访者也一定会产生连锁反应，认为领导也不会热情。因此，秘书人员应有真诚的待客心理。

（三）相应知识

要做好接待工作心理准备，重要的是要学习礼仪常识，塑造自身良好形象。

仪容、仪表、仪态、服饰礼仪常识

秘书人员为做好接待工作，要懂得一些仪容、仪表、仪态、服饰的礼仪常识。

1、仪容

仪容即人的容貌，是个人仪表的重要组成部分之一，它由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤（如手部、颈部等）等内容所构成。仪容在人的仪表美中占有举足轻重的地位。

（1）发式

发式美是人仪表美的一部分。头发整洁、发型大方是个人礼仪对发式美的最基本要求。整洁大方的发式易给人留下生气勃勃的印象。

（2）面容

面容是人的仪表之首，是人体暴露在外时间最长的部位，也是最为动人之处。男士应养成每天修面剃须的良好习惯。目前，女士面容的美化主要采取整容与化妆两种方法。

(3) 颈部

颈部是人体最容易显现一个人年龄的部位，平时要和脸部一样注意保养。

(4) 手部

手、手指和指甲的美，与人体其他部位的美一起，组成了人的整体风采。和脸部、颈部一样，手也常常露在服饰之外，极易被他人所注意。因此，适时适度地保护与美化手部是十分必要的，不容忽视。

培训接待方案篇三

一、会议概况：

(一)会议时间□xx

(二)会议地点□xx

地址□xxx

电话□xxxxxxxx

联系人□xx

(三)参加会议人员

东北九城市公安局主管政治工作局长、政治部主任、政治部秘书处处长、干部处处长，特邀佳木斯市公安局有关领导与会，约50人。

二、活动日程(见日程安排表)

三、工作分工

成立会议筹备领导小组

组长□xxx

副组长□xxx

领导小组下设办公室，负责人xxx□具体负责整个会议期间的各项工作。

成员单位：政治部各处、机关党委、指挥部宣传处、行政处、后勤保障中心、朝阳分局、净月分局、锦程分局、巡警支队、交警支队领导各1人。

办公室下设材料组、会务组。

(一)材料组

负责人□xxx

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□xxx

成员：交警支队、巡警支队、政治部各处、行政处、后勤保障中心、指挥部宣传处、机关党委。

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□xxx

(1) 会议抽调政治部秘书处轿车3台、干部处2台、组织处2台、老干部处2台主要用于迎接代表团。行政处2台轿车主要用于会务。

(2) 会议抽调行政处、后保中心、巡警支队丰田面包车各1台，交警支队前导车1台。主要用于参观、游览。

(3) 各单位抽调公务车于8月9日上午8：30分到名门饭店会务组报到，理解任务；交警前导车、3辆中客8月10日11：30到名门饭店会务组报到。

(4) 联系交警支队，确定具有长春特色参观路线。游览期间，沿线主要街路由交警安排勤务。

(5) 各单位抽调的车辆要做到整洁干净、无故障、无灰尘。

(6) 车辆市内用油由各出车单位自行解决。

(7) 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□xxx

8月9日，各代表团报到当天，由政治部有关领导及政治部各处处长负责迎接。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（由职责单位自制接站牌）。

具体分工：秘书处负责迎接沈阳、哈尔滨、佳木斯代表；干部处负责迎接鞍山、大连代表；组织处负责迎接吉林、抚顺代表；老干部处负责迎接大庆、齐齐哈尔代表。

3. 纪念品

负责人□xxx

(1) 用于登长白山准备雨衣60件，秘书处负责统计会议代表服装号，于8月10日发到会议代表及工作人员手中。

(2) 奥迪a6车模60辆，由秘书处购买并在会议代表入住时送到房间。

(3) 准备给白山市局纪念品10份，以表感激。

4. 住宿

负责人□xxx

(1) 住宿。会议代表统一住名门饭店。各市局主管政工局长，

党委委员、政治部主任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。

(2)宴请。9日各代表团报到后，市局在名门饭店举行欢迎晚宴，拟请x座陪(摆牌)。

(3)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. 参观、娱乐活动

(1)游览长白山及市区内伪皇宫、一汽大众公司。

负责人□xxx

负责游览期间住宿、用餐、游玩等活动(净月分局、锦程分局负责联系和派出警卫人员4人、并安排解说人员)。

要求：游览长白山要确保安全，每辆车要配备350兆对讲机i台(共5台)，前后呼应加强联系(联系指挥部通讯处);鉴于路途较远及长白山西坡封闭的实际情景，要与白山市公安局沟通，协助做好保障工作;车辆进入白山市界，要有白山交警前导车迎接并导，要请白山市局联系3名导游，随同代表一同上山沿途介绍长白山然风光;负责培训3男3女既6名随车导游(拟从政治部内挑选)。

(2)8月11日晚，举办联欢晚会。

负责人□xxx

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(请与朝阳分局联系)。

6. 宣传报道

负责人□xxx

(1) 负责会议摄、录像工作。

(2) 派摄影、录像记者各1人，全程跟踪服务(迎接、会议、游览)。

(3) 将代表的照片装入相册，录像刻制光盘，在代表返程前交到代表手中。

7. 医疗保障

负责人□xxx

门诊部派1名医生全程保障。每一天要定时到代表房间巡、问诊，要分研究到去长白山、路途遥远易晕车，高山缺氧、爬山困难的实际，备有关药品和医疗器械。

培训接待方案篇四

尊敬的来访客户：

您们好！

欢迎来我单位参观考察，我单位为常盛国际集团马来西亚米斯达有限公司合肥办事处，总公司在中国市场刚刚启动，希望得到广大客户的大力支持和帮助，为了进一步推动市场的发展，自元月一日起至元月三十一日止，实施以下优惠方案：

1、来考察的客户，没有认购产品的及认购1000元产品的会员，办事处给予两天一宿的接待。（每人车票限报一次）

2、认购三千元产品的按实名制报销单程火车票，认购六千元及六千元以上产品的按实名制报销双程火车票。同时赠送港澳双人游旅游券一张。

3、8小时以内车程报火车硬坐，8小时以外车程报火车硬卧，飞机票不报，经申请同意乘坐汽车的给予报销，否则，只报单程（不通火车的地区例外）。

4、认购产品的客户如果需在办事处招商，办事处将延续招待，认购三千元产品的延续2天；认购六千元产品的延续4天；认购一万二千元产品的累计延续6天；认购一万八千元产品的累计延续8天。

常盛国际米斯达有限公司合肥办事处

培训接待方案篇五

客户落座：客人一般坐在门的对面，双方开会先给客人倒水，在客人右侧小声说：“打扰一下，给您倒杯水”，在客人身后斟倒，倒入八分满，轻轻放回原位，盖上杯盖，右手做请的手势，请客户饮用；依次从左向右倒水，根据情况间隔10—15分钟填一次水。

提前30分钟调试好视频和音频设备：安排专人根据会议要求开启视频或音频设备。