



智慧前台(行政助理)实战宝典—— 专业接待&优质服务

尊敬的 _____ 先生/女士，您好！

智慧前台(行政助理)实战宝典——专业接待&优质服务将于2019年01月在上海召开。

会议内容

智慧前台(行政助理)实战宝典

专业接待&优质服务

公司的门面，自我的气质提升!

通过讲师演绎、自我测试、案例分析、视频观摩、互动练习、模拟游戏、小组讨论等教学方法，学会前台接待的礼仪，提升个人分析问题解决问题的能力

主办方：鲍纬管理咨询(上海)有限公司

Broadway Consulting China

时间：2018年01月11号

培训地址：上海明捷万丽酒店 Renaissance Shanghai Putuo Hotel；上海普陀区铜川路50号近岚皋路

参会费：3500元/位

备注：1天会议包含上、下午茶歇及午餐

课程背景：Overview

商务活动中，无论客户通过电话或拜访，通常前台员工是第一个接待人员，可谓公司的第一张名片。前台员工的言行举止和工作表现，直接关系或影响着公司的整体形象，乃至运营质量。大多数公司的前台员工接触信息量很大，承担着对信息的接收、归纳分解以及处理，使其在公司运行链中同样居于重要地位。《智慧前台(行政助理)实战宝典》意在协助其完成本职工作，掌握前台接待礼仪，提升个人分析解决问题的能力，短时间获得快速成长。

Background：

The first reception staff is the receptionist in business activities when customers call in or pay a visit, it means that the receptionist is the first impression of your company. The receptionist's demeanor and performance is directly related to the company image and even operation quality. Most companies' receptionist contact a lot of information everyday which make them bear the responsibility of receiving, generalizing, classifying and handling information. So they take an important position in company. "Wisdom Bible of Excellent Receptionist" intends to assist the receptionist to accomplish their work, help them master the reception etiquette and enhance the skills to analyze and solve problems, let the

receptionist make a great progress in a short time.

课程目的：

- 规范前台员工的职业形象
- 充分发挥前台接待的窗口展示作用
- 维护良好的公司形象

Objective：

- 1.Standard the professional image of receptionist
- 2.Give full play of receptionist's window display effect
- 3.Maintain a good image of company

课程时数：1天

Course Time: 1DAY

课程对象：前台接待人员

课程特色：

简单、易学、实用。通过讲师演绎、自我测试、案例分析、视频观摩、互动练习、模拟游戏、小组讨论等教学方法，突出自我练习及亲身体验的重要性！

Characteristic：

Simple, easy and practical. Lecturers deduction, self-test, case studies, watch video, interactive exercises, simulation games, group discussions and other teaching methods. Highlighting the importance of experience and exercise by yourselves. !

课程大纲：

一:前台员工的职业化要求（9:00-10:30）

对企业的作用

对个人的意义

前台的工作职责

拥有的职业技能

态度影响行为

为晋升做好准备

自画像：自我认知

讨论分享：依据岗位说明书，清晰岗位职责

二:专业的仪表（10:45-12:00）

职业形象的影响力

决定第一印象的因素

-个人仪容、仪态、仪表之关系

职业化视觉形象：端庄、整洁的外表

-发型、脸部修饰及妆面要求

-口气、体味、手部修饰要求

-站姿、坐姿、行姿、蹲姿、综合肢体语言的魅力

-哪些服饰不宜出现在职业场合

三:商务接待礼仪 (13:00-14:15)

微笑、目光礼仪 (无声)

问候、称呼礼仪 (有声)

迎送、空间、引领、手势礼仪 (行为)

会客座次安排礼仪

奉茶、咖啡礼仪

递物、接物礼仪

互动练习：接待未预约客户

四:电话规范应用 (14:15-14:45)

电话拨打、接听与转接礼仪

礼貌接听电话一览表

手机短消息应用礼仪

互动练习：如何拒绝“产品推销”等电话

互动练习：魅力声音训练

五:成为受欢迎的职场人 (15:00-17:00)

办公场合(环境)礼仪

-维护前台区域整洁应注意的细节

建立前台工作流程

区分与归类

例如：文具和办公耗材供给——申请、通知、发送、记录

例如：定期完成相关报告或提供相关的数据——整理、归档、更新

例如：规范会议室使用——登记、协调、查看

会务组织接待规范

-会前准备、会中服务、会议结束

讨论分享：如何协同组织跨部门“年会预备会议”

沟通礼仪及规范

- 接受他人赞美赞扬时
- 与上司沟通礼貌需知
- 与平级沟通注意事项
- 与客户沟通清晰原则

六.总结与行动计划 (17:00)

培训师——卜静怡 Jenny Bu

培训资质

五大培训咨询机构签约培训师

CIPT注册国际职业培训师

性格色彩密码 (FPA) 授证讲师

西蔓色彩授证培训师

Training Qualifications

Contract Lecturer in Five Major Training Institutions

CIPT International Certified Professional Trainers

Four-colors Personality Analysis(FPA) Authorized Lecturer

Ximan color Authorized Trainer

职业经验

曾任8年某知名跨国媒体公司培训部经理

超过10年培训经验

近20年外企中高层管理经验

12年销售管理经验

10年个人形象管理顾问经验

Professional Experience

8 years' experience of training manager in a well-known multinational media company

More than 10 years training experience

19 years' experience of management in foreign company

12 years' experience of sales management

10 years' experience of personal image management consultant

培训风格

Jenny对每个人充满着热情、真挚和细腻关怀，最擅长的就是与人沟通并有着完美的技巧。20年外企的工作经历、12年销售管理经验以及数百场培训演讲的历练，使得Jenny在培训中潜移默化地运用自己的经验和见解，让学员在快乐中学习、在反思中成长。2004年至今，Jenny用了10多年时间，全面系统地研究关于“色彩”分别表现在

人们Inside & Outside的奇妙关系，不但让学员在外在形象上更注重传递职业感，更让学员能够快速掌握处理或解决人际关系中的困惑与冲突的技能。

Training Style

Jenny is full of enthusiasm, sincere and delicate concern for everyone, and she has a perfect communication skills. Nearly 20 years' experience in foreign company, 12 years' experience of sales management and hundreds of training lectures which make Jenny use her experiences and insights imperceptibly. So that students can learn in a happy and reflection environment. Since 2004, Jenny spent 10 years to comprehensively and systematically study the wonderful relationship which "color" showed in people's Inside & Outside. Not only make students more professional in external image, and also make students master the skills to deal with confusion and conflict in interpersonal relations.

擅长课程

实用商务礼仪、职业化视觉形象管理、商务沟通技能提升、压力纾解及情绪管理、优质客户服务、智慧前台实战宝典、秘书助理职业化实务技能、有效演讲技巧、性格色彩密码应用、魅力女性五项修炼等。

Specialized Course

Professional Visual Image Management, Explanation of Etiquette, Business Communication, Stress Relief and Emotional Management, Quality Customer Service, Time Management, Excellent Reception of Wisdom Collection, Assistant Secretary of the Foundation of Professional Practice Skills, Effective Presentation Skills, Character color Code, Five code of charming women etc.

培训过的企事业单位

A三菱商事、三菱电机、三菱重工、三星电子、韩泰轮胎、佳通轮胎、通用电气、总统轮船、杜邦(上海)、丹尼斯克、道达尔石油、英国石油(上广深)、史丹利五金、卡夫食品、康宝莱、百事可乐、延峰伟世通、诺贝尔太古漆油、美国MFG.com、孚宝港务、先正达、贝尔·阿尔卡特、盖米阀门、曼透平(北上)、瓦克化学、德国肖特、德国德莎、德国德赛、德泊亭设计、辉瑞(上海)、施贵宝制药、拜耳(北上广)、赛生公司、飞利浦(北上)、伊莱克斯、荷兰Web Power、埃森哲管理咨询、尼尔森市场调研、克瑞配料贸易、博格华纳、李锦记、罗地亚、沃尔沃、得尔福、泰科电子、埃顿、斯沃琪、豪雅镜片、美艾利尔、赛默飞世尔、库柏电气(宁波)、淡水河谷、罗特艾德、克诺尔、横河国际、SGS(上海)、弗若斯特沙利文、贝克·麦坚时、德司达(上海)、和记黄埔、西门子(上海)、庄信万丰、克朗斯、欧莱雅、兄弟集团、TUV

B中智人力资源、上海外服、万宝盛华人力资源、肯耐珂萨人力资源、同济大学、华尔街英语、上海经济管理学院、中欧MBA女性俱乐部、交大海外教育学院

C国家核电、中国电信、东吴证券、东方证券、国泰君安、华宝信托、天域资本、嘉合基金、金融街、浦东软件园、市北高新集团、内蒙联通、招商银行、交通银行、光大银行、上海银行、汇丰人寿保险、太平洋安泰保险、中华财产保险、大地保险、英大保险、海洋石油公司、中远集团、上汽集团、中工国际、世博集团、中和软件、中国电子科技集团29所、华东计算机23所、东元集团(台资)、恒盛地产、融创绿城、远洋地产、易居中国、香梅花园、建屋集团、新中物业、丰诚物业、梅龙镇广场(物业)、帕莱登设计、埃特公关咨询、上海建科设计院、现代都市建筑设计院、上海建设监理、上海中心(筹)、冠生园集团、宝隆集团、海泰钢管、利郎男装、宁波天邦、红星美凯龙、大正市场调研、上海烟草、上海大众、亦迅机电、微创医疗、东方集团、敬华(拍卖)艺术机构、宁波方太、思美传媒、上海海通、上海航空、中化国际

D上海社科院、市政府外经贸委、互联网经济咨询中心、金山水务局、宝山区政府、宝山区医保中心、宝山区卫生局、杨浦中心医院、长征医院、东方肝胆医院、上海红房子医院

关于我们

Broadway上海总部坐落于上海地标性建筑——浦东陆家嘴。聚焦国内国际最新政策信息、投资信息等，为企业提供全面资讯和商业情报讯息。Broadway通过与全国各行业权威专家共同合作，现已成为专业人士首选方案提供商。鲍纬咨询专业会议包括Broadway所组织的各级别各类型专业研讨会、讲座、专题培训及大中型论坛和峰会。听众可以在Broadway的专业会议上得到对开展当前业务至关重要的信息和来自业内专家学者的及时深度解析。而

对于公司的高级管理者和商业领袖们来说，Broadway的专业会议还提供了与其他行业同行交流经验与研讨的平台。我们为相关行业协会、企业、学会组织及政府部门策划组织超过150人的大中型峰会和颁奖活动，也经常就专业领域专题内容举办50人以下的培训和讲座。

BroadWay Consulting is leading corporate intelligence provider, which is always brain-storming the big idea for the professionals in the business community. Building-up a formal platform for our customer to get a further improvement and give them big ideas to do different and better business. We want you to come away from our event with the new inspiration. That is what we contribution to the business community we serve. BroadWay' s event producers have movement by movement working contact with expert and your peers. Each event is based on firsthand, intimate knowledge of what' s going on in a specific subject, functional specialty or industry.

To help customer gain the more knowledge in their focused area, BroadWay Consulting uniquely gathers proprietary experts, scholars together, creating a face-to face opportunity for our customers. The innovative events and survey to address specific customer needs in order to improve productivity, increase profitability and stimulate growth. BroadWay' s responsibility is revolved around with "Four Word" that is Profession, Innovation, Fore-sight and Efficient.

Broadway profession executive events, we offer a platform to provide professional information and knowledge in HR, Legal, Finance field, We dedicated to serving the clients from the HR, Legal, Finance sector, The profession speaker and effective service and superior service quality have been instrumental in creating Broadway excellent reputation, We give best ideal and knowledge for different industries,

We produce high value for our clients through valued tailor-made inquiry and highly care, and training solutions, all are practical and highly useful

Copyright©2017 BROADWAY CONSULTING 版权所有 沪ICP备

会议日程

会议嘉宾

会议门票

报名详情Details

授课时间：9:00am – 5:00pm | 普通话授课，中文教材

The fee includes training materials, refreshment & lunch.

费用包括培训资料、茶歇及午餐。

参会费用 RMB 3500/人/1天 ;

