

《商务礼仪》

第五单元

课程单元教学设计

(大一学年第1学期)

单元名称：客户接待与拜访礼仪--公司新员工小王客户接待与拜访

所属院部：商 学 院

制定人：张 晓

合作人：秦 美 玲

制定时间：2020 年 8 月

日照职业技术学院

项目五 客户接待与拜访礼仪

----公司新员工小王客户接待与拜访

单元教学设计

项目名称	项目五/“公司新员工小王客户接待与拜访 ----- 客户接待与拜访礼仪		计划学时	6
模块 教学 目标	知识点：	1. 接待前准备工作的内容； 2. 接待工作具体实施内容； 3. 理解商务活动中迎送致意的礼仪规范； 4. 掌握我国主要贸易伙伴国拜访礼仪。		
	职业素质	1. 组织能力 2. 协调能力 3. 沟通能力 4. 应变能力		
任务编号	任务名称	学习目标层次	任 务 描 述	
1	接待礼仪	掌握	接待工作流程；掌握接待工作中的介绍礼仪规范；见面时的称谓礼仪规范；初次见面握手致意礼仪规范；递送名片的礼仪。	
2	主要贸易伙伴 国拜访礼仪	掌握	亚洲的日本、北美的美国、欧盟的英国等具有代表性国家的拜访礼仪。	
目 标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	1. 掌握接待工作流程 2. 掌握接待时的介绍礼仪； 3. 商务场合递送名片的礼仪规范。		由教师进行讲解、示范，并由学生进行情景模拟练习。	
教学难点	1. 接待工作流程的具体安排 2. 自我介绍和经人介绍的顺序		由教师进行示范，并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习	

教学方法与手段	方法：讲授法、比较分析法、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段：精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段
----------------	--

单元教学设计 项目五/任务 1

任务名称	公司新员工小王接待国内客户	计划学时	6
任务教学目标	1. 掌握接待工作流程 2. 掌握见面接待致意礼仪		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
1.1	掌握	接待工作流程的具体安排	
1.2	掌握	掌握接待时的介绍礼仪；初次见面时的握手致意礼仪；商务场合递送名片的礼仪规范	
目标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	1. 掌握接待工作流程 2. 掌握接待时的介绍礼仪； 3. 商务场合递送名片的礼仪规范。	由教师进行讲解、示范，并由学生进行情景模拟练习。	
教学难点	1. 接待工作流程的具体安排 2. 自我介绍和经人介绍的顺序	由教师进行示范，并由学生在实训室中通过情景模拟进行实践练习	
教学方法与手段	方法：讲授法、情境模拟、案例分析法、六步教学法、学生小组讨论并汇报展示 手段：精品课程、网络课程、多媒体课件、动画等教学手段		

教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>天地公司的王萌是一个新员工，她在前台负责接待来访的客人和转接电话。每天上班后一到两个小时之间是她们最忙的时候，电话不断，客人络绎不绝。一天，人力资源部何部长打电话告知初萌，上午 10 点将有一位预约的客人前来拜访。</p> <p>王萌应该做哪些接待工作准备如何安排他们的位次呢？客人来访应如何接待？</p>
知识点技能点学习	<p>1. 接待工作流程安排</p> <p>主要教学内容： 介绍接待前准备工作的内容；介绍接待工作具体实施内容；</p> <p>2. 接待活动中迎送致意的礼仪规范；</p> <p>主要教学内容： 接待工作中的介绍礼仪规范；见面时的称谓礼仪规范；初次见面握手致意礼仪规范；递送名片的礼仪。</p>
任务训练	<p>任务背景：</p> <p>天地公司的王萌是一个新员工，她在前台负责接待来访的客人和转接电话。每天上班后一到两个小时之间是她们最忙的时候，电话不断，客人络绎不绝。一天，人力资源部何部长打电话告知初萌，上午 10 点将有一位预约的客人前来拜访。</p> <p>任务要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 王萌要做好接待前办公环境和办公用品的准备； 2. 要了解来宾的基本情况，确定接待规格； 3. 王萌做好介绍引荐等迎送致意礼仪的准备； <p>学生操作练习：</p> <p>每一位同学依据此背景，结合教师讲授的内容，列出接待前需要准备的环境、办公用品、所需材料清单；然后做角色扮演演示见面接待时的迎送致意礼仪。</p>
任务考核	<p>课后实践练习：</p> <p>某企业下月初将派主管市场的王副总经理及市场部骨干一行 5 人，前来你公司参观学习，公司办公室孙主任让你拟定接待计划，请你将接待计划的要点写出来。</p>