

# 高校毕业生就业协会核心能力分会

## 通知

高核培字（2024）071 号

为加快高素质职业人才培养的步伐，增强大中专院校毕业生和职业人士的就业能力和职业竞争力，高校毕业生就业协会核心能力分会 CVCC 项目将开展职业沟通、团队合作、解决问题、自我管理、信息处理、创新创业、礼仪训练等核心能力的培训工作。为帮助教师和培训师掌握 CVCC 服务礼仪培训内容、教学规范，逐步建立高质量的 CVCC 项目服务礼仪教学专业教师队伍，我们将于2024年11月2日-3日在杭州举办服务礼仪指导师培训班，现将有关事项通知如下：

### 一、培训内容

再现版权课程《“3324”论服务》、再现版权课程《全国两会接待服务礼仪》、再现版权课程《投诉服务管理“7651”》、再现《奥运颁奖服务礼仪》

### 二、授课专家

吕艳芝老师，48年教育教学经历，其中35年从事礼仪教育培训，研发推出了五个系列版权课程，共67个课程主题。

高校毕业生就业协会核心能力分会常务理事。

第29届北京奥运会颁奖规定动作及流程起草人。2001年北京第21届世界大学生运动会、2008年北京第29届奥运会、2008年北京第29届残奥会、2009年香港第5届东亚运动会、2010年广州第16届亚运会、2013年沈阳全运会等国内外大型赛事礼仪培训师。

30年饭店服务礼仪培训经历，29年银行服务礼仪培训经历，16年全国两会高端接待服务礼仪培训经历，15年澳门政府官员《外交礼宾礼仪》培训经历，13年核心能力礼仪师资培训经历。

出版《公务礼仪标准培训》、《职场礼仪培训全书》、《教师礼仪的99个细节》等15部著作。其中三部著作获奖，一部著作纳入十四五职业教育国家规划教材。

### 三、培训对象

各大中专院校教师和管理人员，礼仪培训师，职业生涯规划培训师，其他对礼仪有兴趣的人士。

### 四、资格认证

参加培训并经考核合格者，可申请由高校毕业生就业协会核心能力分会颁发的《CVCC 服务礼仪指导师证书》，该证书既是 CVCC 项目培训讲师任职资格的证明，也可作为人员岗位聘任、定级和晋升职务的参考依据，及各级教师继续教育

的证明。证书请查询 CVCC 核心能力认证网 [www.cvcc.net.cn](http://www.cvcc.net.cn)。

### 五、培训时间与地点

- 1、培训时间：2024年11月2日-3日；
- 2、培训地点：杭州。

### 六、收费标准

- 1、服务礼仪指导师培训班培训及资料费3280元/人；
- 2、食宿统一安排，费用自理；
- 3、北京桑博国际教育科技有限公司为培训项目的承办单位，凡需要参加培训的学员请将款项汇至以下账户：

户名：北京桑博国际教育科技有限公司，  
开户行：中国银行股份有限公司北京立汤南路支行，  
账号：348 056 034 395，  
开户行编号：104100006054。

### 七、报名方式

- 1、填写报名回执表，通过电子邮件发至 CVCC 核心能力认证办公室李冬梅老师邮箱，具体报到事宜将于开班前一周另行通知；
- 2、报到时提交一张电子版一寸彩色照片和身份证复印件。

### 八、联系方式

联系人：李冬梅老师  
电话：13911903810，010-84824728，  
微信：13911903810，  
邮箱：2301318808@qq.com

附件一：日程安排表

附件二：报名回执表

北京桑博国际教育科技有限公司

2024年8月19日



**CVCC 核心能力服务礼仪导师（杭州）课程安排**  
**知名礼仪教育培训专家吕艳芝老师《高端服务礼仪》版权课程专场**  
**时间：2024年11月2日-3日**

时间		上午（9：00—12：00）	下午（14：00-17：00）
第一天	第一节	<b>模块一、</b> <b>再现版权课程《“3324”论服务》</b> 一、服务的三个类别 1.服务的三个类别 2.优质服务与服务类别 二、服务体验的三个层次 1.服务体验的三个层次 2.服务体验的最高境界 三、服务的两个工具 1.优质服务定位工具	<b>模块二、</b> <b>再现版权课程《全国两会接待服务礼仪》</b> 一、两会接待服务理念“一感两化” 二、两会接待服务形象标准化 1.接待服务仪态标准化 2.接待服务仪容标准化 3.接待服务仪态标准化 4.接待服务言语标准化
	第二节	2.服务质量评价工具 四、服务落地的四个程序 1.初步接触 2.业务切入 3.客户培养 4.完美结束	三、两会接待服务行为个性化 1.宾客风格类型识别 2.宾客风格类型与服务行为和谐 四、两会接待服务的仪式感 1.迎宾的仪式感 2.引领的仪式感 3.上茶服务的仪式感 4.日常服务的仪式感
第二天	第一节	<b>模块三、</b> <b>再现版权课程《投诉服务管理“7651”》</b> 一、投诉服务管理的一个理念 二、投诉宾客的“个性化”分析 三、投诉服务管理的七个方法	<b>模块四、</b> <b>再现《奥运颁奖服务礼仪》</b> 一、奥运颁奖服务理念 1.颁奖服务理念“四大内容” 2.颁奖理念与服务标准的统一 二、奥运颁奖服务形象标准
	第二节	四、投诉服务管理的五个程序 五、投诉服务管理的六个原则 六、防患于未然，投诉的预防	三、奥运颁奖服务技能标准 四、奥运颁奖服务流程 五、奥运颁奖服务集体实操 六、企事业单位颁奖仪式的细节及流程

**吕艳芝老师：**

48年教育教学经历，其中35年从事礼仪教育培训，研发推出了五个系列版权课程，共67个课程主题。

高校毕业生就业协会核心能力分会常务理事。

第29届北京奥运会颁奖规定动作及流程起草人。2001年北京第21届世界大学生运动会、2008年北京第29届奥运会、2008年北京第29届残奥会、2009年香港第5届东亚运动会、2010年广州第16届亚运会、2013年沈阳全运会等国内外大型赛事礼仪培训师。

30年饭店服务礼仪培训经历，29年银行服务礼仪培训经历，16年全国两会高端接待服务礼仪培训经历，15年澳门政府官员《外交礼宾礼仪》培训经历，13年核心能力礼仪师资培训经历。

出版《公务礼仪标准培训》、《职场礼仪培训全书》、《教师礼仪的99个细节》等15部著

作。其中三部著作获奖，一部著作纳入十四五职业教育国家规划教材。

## 附件二：CVCC 服务礼仪指导师培训（杭州）班报名回执表

培训地点：杭州

培训时间：2024 年 11 月 2 日-3 日

单位名称								
姓名	性别	职务/职称	手机号码	电子邮箱	住宿标准			
					标间（2人）		单间（1人）	
					标间（2人）		单间（1人）	
					标间（2人）		单间（1人）	
					标间（2人）		单间（1人）	
					标间（2人）		单间（1人）	
到达日期及时间								

注：联系人：李冬梅 13911903810 同微信号；, 请将报名回执发送至：2301318808@qq.com