

# 职业形象塑造与现代商务礼仪（二天）

## 【培训背景】：

一流的企业，一定具有一流的企业形象。调查研究表明：企业形象的上升或下降，对企业销售额的变化有着重要的影响，客户明显喜欢购买那些公众形象良好的企业的产品。良好的个人形象对客户传递一种信息，即优质的产品与卓越的服务，而这种信息传递的结果就是客户信任度的明显提升。

在竞争日趋激烈的今天，越来越多的企业和员工认识到职业形象和商务礼仪对企业形象和个人形象的重要性，却又有许多困惑，不知该如何操作：什么是商务礼仪？商务礼仪的理念、规则、内涵是什么？在客户拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何进行自我形象设计？在重要而隆重的场应该如何包装自己等等。所有这一切，您都不用担心，二天的共同分享，将为您事业的成功雪中送炭或锦上添花！

## 【培训收益】：

1. 塑造良好的企业公众形象和个人形象，从而赢得客户好感，在竞争中脱颖而出
2. 掌握各类商务活动和职场生活的必备礼节，增强自信，从容应对各种社交场合，推动事业成功。

## 【培训特色】：

课程集 30 多个案例、短片和图片，采用小组讨论、示范指导、模拟练习、角色扮演、头脑风暴等多种方式，就职业形象和商务礼仪方面的内容，另融入学员现场提出的问题，进行分析、讨论、演练和点评。

## 【课程大纲】：

头脑风暴：你心目中真正的专业形象是什么样的？您碰到哪些关于职业形象与商务礼仪的难题每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中穿插、分析、演练，解决学员实际问题。

## 前言：为什么要注重职业形象与商务礼仪？

1. 关于职场对于现代金领/白领职业形象与商务礼仪要求的数据分析
2. 自我测试：自己的职业形象技巧测试
3. 自我测试：自己的商务礼仪技巧测试

## 现代商务礼仪篇

### 一、商务礼仪概述

1. 礼仪的定义与特征
2. 商务礼仪的作用
3. 商务礼仪的基本原则与要求

### 二、交际礼仪

1. 商务会面礼仪：迎送、称呼、问候致意、人际距离、引导——在走廊、在楼梯、在电梯、在会客室

门口

案例：在展望 2008 年奥运会时的担忧是什么？现在仍然让人担忧吗？

介绍、握手、名片

训练游戏：快速认识，得体交际

情景案例：在商品交易会上

2.接待与拜访礼仪：商务接待七步曲、商务拜访五步曲

不守时的人不可信——守时就是信誉

情景模拟：如何接待身份地位不同的几位客人？

3.乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车、的士、飞机、火车等

4.商务通讯礼仪：电话礼仪、短信礼仪、传真礼仪、网络沟通礼仪（Email，B TO B，B TO C，QQ，BBS）

案例：新闻官点名张怡宁郭跃不懂礼貌

5.座次礼仪：尊位的概念、常见场景座次礼仪——开会、乘车、会客、行进、谈判、签约、宴会等

6.馈赠礼仪：选择、赠送礼品的5W1H规划及送礼技巧

### 三、沟通礼仪与技巧

1.语音、语速、语调、音量的把握

案例：老人临终留遗言赠医院

2.待客三声：来有迎声，问有答声，走有送声

3.交际礼貌用语与禁忌语

4.不要让舌头超越思想——先学会听，再学会说

5.人际表达三准则——别人在乎你说什么，更在乎你怎么说

6.真诚的赞美——赞美能使白痴变成天才

7.学会闲聊片刻——闲聊而不无聊

8.公众讲话——引人注目的最好时刻

### 四、餐宴礼仪

#### （一）中餐礼仪

1.中餐礼仪简介——你在品味食物，别人在品味你

2.商务宴请的程序

确定宴请对象、规格和范围/确定宴请时间、地点/邀请/订菜：喜好与禁忌/席位安排/现场布置/餐饮禁忌

3.商务宴请技巧处理

致辞：欢迎辞 祝酒辞 欢送辞 答谢辞 敬酒、劝酒、拒酒、挡酒

案例：张大千幽默劝酒梅兰芳

如何调节席间气氛

如何达成宴请的主要目的

头脑风暴：酒桌上的潜规则

#### （二）西餐礼仪简介

西餐着装要求 / 西餐摆台 / 西餐席位的排列 / 西餐宴会的程序

西餐上菜顺序 / 西餐礼仪细节 / 西餐宴会的禁忌 / 西餐餐巾的用法

#### （三）自助餐礼仪简介

### 五、前台接待礼仪

- 1.迎客礼仪
- 2.登记礼仪
- 3.引见礼仪
- 4.接待奉茶  
奉茶的礼仪：事前的准备 / 倒茶的方法 / 端茶的方法 / 访客离去后  
几种品茶礼仪（红茶、绿茶、功夫茶） / 广东早茶、下午茶礼仪
- 5.送客礼仪
- 6.前台常见工作礼仪（文印、登记、文件传送、电话接转、复印、发送资料等等）
- 7.前台接待礼仪中的常犯错误

## 六、职场礼仪

### 1.职场礼仪要点

办公室人际关系/整洁的办公环境/适度的音量/遵守工作纪律/尊重他人的空间/文明礼貌的用语/  
影响职场人际关系的十“小节”

### 2.尊重领导是天职

上司心理分析 / 与上司相处的三大原则 / 与上司相处的礼仪

工作汇报礼仪：口头汇报礼仪 / 书面汇报礼仪 / 电话汇报礼仪 / 会议汇报礼仪 / 工作汇报技巧

### 3.尊重同事是本分

同事心理分析 / 与同事相处的三大原则 / 与同事相处的礼仪

### 4.尊重下属是美德

下属心理分析 / 与下属相处的三大原则 / 与下属相处的礼仪

## 七、提高自身素养，让礼仪发源于内

### 1.内强素质，外塑形象（包括个人形象、企业形象、国人形象）

案例 1：让我们脸红的图片

案例 2：中国游客在海外成不文明代名词，震动中央高层

### 2.让礼仪成为我们源自心灵的呼唤！

## 八、职业形象塑造篇

### （一）、定位你的职业形象——让形象辅助您事业的发展

#### 1.职业形象的构成要素

#### 2.职业形象对事业发展的影响

案例一：赵薇的日本军旗事件

案例二：穿着得体的奥巴马夫妇

案例三：尼克松的失败

#### 3.你的形象价值百万——不修边幅的人在社会上是没有影响力的

#### 4.看起来就象个成功者——定位你的职业形象

### （二）、职业形象中的仪容——培养职业亲和力的技巧

#### 1.首应效应——这是一个两分钟的世界

#### 2.仪容仪表的基础

#### 3.修面：男士魅力的亮点！

#### 4.化妆：女士职业形象的标志！现场演练——

职业淡妆的步骤 / 职业淡妆的技巧（针对不同脸型、眉形、眼形） / 学员化妆练习和现场点评

## 5.职业人士的发型要求

案例分享：民航空乘人员的仪表礼仪

### (三)、职业形象中的仪表(1)——视觉美学在形象塑造中的运用

#### 1.职业着装的基本原则：

适宜原则 / TPO 原则 / 和谐原则 / 个性原则

案例 1：IBM 员工着装规范

案例 2：希尔顿酒店的员工形象

案例 3：海尔的安装工人

#### 2.常见着装误区点评：

案例：比尔盖茨为什么被拒绝进入高尔夫球场

#### 3.男士服饰的选择与搭配

现场演练：领带的打法

#### 4.女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配

现场演练：丝巾的打法

#### 5.情景短片：不同场合的不同着装方式与技巧

### (四)、职业形象中的仪表(2)——职业形象塑造的个性化分析

#### 1.体型分类：女士的体型分类 / 男士的体型分类

#### 2.扬长避短的体型调整着装

#### 3.款式风格：女士八大款式风格和男士五大款式风格

#### 4.诊断自己的款式风格

#### 5.色彩：色彩季节理论与色彩四季

#### 6.寻找个性的用色规律

#### 7.形象设计实例分析（现场点评与指导 + 观看录像）

### (五)、职业形象中的仪态——体现你的职业素养

#### 1.职业人的仪态要求

#### 2.职业人的仪态礼仪——现场训练与指导

迎接客户时的正确站姿 / 办理业务时的正确坐姿 / 工作区间的正确行姿 / 低处取物的正确蹲姿

常用的几种手势礼仪 / 微笑 / 眼神 / 别让小动作坏事

案例：周恩来高超的体态语——举手投足皆潇洒，一笑一颦尽感人

#### 3.职业人的仪态禁忌

### (六)、规划你的形象——我们的个人形象设计：

规划你的职业形象；规划你的社交形象；规划你的生活形象