

## 《高端商务接待礼仪》

### 【课程收益】

- 通过本次培训可以使学员全面掌握**商务活动**中的各种礼仪，适应日常商务场合接待的要求
- 了解接待客户的礼仪细节，从细微之处体现您对他人的尊重
- 提高商务接待的礼仪素养、提升个人整体素质，给人留下深刻的第一印象

### 【培训对象】

企业中高层及接待人员

### 【培训时间】

2天/12课时

### 【培训方式】

课程讲授、学员演练、视频教学、故事分享、案例分析、互动点评

### 【课程内容】

#### 第一模块：商务接待人员的职业形象——商务接待人员的必修课程

- 1、礼仪的定义以及内涵
- 2、商务接待人员内强**个人素质**、外塑**企业形象**
- 3、商务接待工作的成功是**人际关系**的成功
- 4、礼仪是来自内心的一份修养

#### 第二模块：仪容仪表——职业形象的完美塑造

##### 1、仪容礼仪——塑造良好的第一印象

- 第一眼印象=第一印象=首轮效应
- 7秒决定对方对你的第一印象，第一印象只有一次机会
- 女士化妆修饰的礼仪
- 女士淡妆的基本要求
- 工作淡妆的九个步
- 仪容修饰的要求
- 头发的美化
- 面容的修饰

##### 2、仪表礼仪——视觉美学在商务礼仪中的运用

- 服饰最大的功能：增加你的自信而不是看起来漂亮；对客户的尊重
- 着装的 TPO 原则
- 女性职业着装
- 套裙是商界女士在正式场合的首选服装。
- 商务休闲着装礼仪规范
- 寻找自己魅力的亮点，打扮是从突显优点开始的
- 内衣、上衣、裙子、裤子、丝袜、鞋子、配饰
- 职业套装色彩与搭配
- 职业装细节：配饰、香水、妆容、发型
- 常见的着装误区点评

### 3、饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足

- 职业女性的饰品要求：戒指、项链、耳环、手链（手镯）、手表等
- 巧用丝巾魅力
- 女人的贵气从鞋开始

### 4、职业男士西服的穿着与搭配

- “三个三”原则
- 西服的面料、颜色、款式要求
- 衬衫与西服的搭配
- 领带是男人的酒窝
- 细节是魔鬼——皮鞋、皮带、手表、袜子、笔、公文包

## 第三模块：仪态礼仪——职业魅力的个性化展现

### 1、优雅的行为举止

- 女士三种站姿，男士三种站姿  
(基本训练站姿的要领：脚、腿、腹、胸、臀、腰、肩、颈、头、臂、手、表情)
- 女士五种坐姿，男士两种坐姿  
(基本训练坐姿的要领：脚、腿、上身、表情)
- 稳健精神的走姿
- 端庄得体的蹲姿

- 引领和指示的规范手势要求

## 2、表情礼仪

- 微笑的魅力，如何训练空姐般的微笑
- 眼神与完美表达训练

## 第四模块：商务会面礼仪——提升职场形象竞争力

- 1、问候礼仪：点头、鞠躬、握手、拥抱、拱手礼的运用及场合
- 2、称呼的基本要求与礼仪规范
- 3、握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
- 4、名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌
- 5、介绍的分类,
  - 自我介绍的礼仪规范
  - 第三方介绍的要求与顺序、举止与规范

## 第五模块：商务位次礼仪 ——身份地位的体现与尊重

- 1，几种常见动态情境下的位次排列
  - 行走
  - 上下楼梯
  - 乘坐电梯
  - 出入房间
- 2，几种常见静态情境下的位次排列
  - 会见、会谈、会议位次排列
  - 谈判位次排列
  - 签字仪式位次排列
  - 轿车位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌
  - 合影位次排列
  - 宴请座次礼仪规范

## 第六模块：商务交谈礼仪——交流中的沟通及处理问题技巧

---

## 1, 交谈概述

### 2, 交谈的基本要求

- 态度真诚、诚恳
- 表情亲切、自然
- 举止大方得体
- 声音平和、沉稳
- 吐词清晰、准确
- 言语文雅、适度
- 话题选择适当

### 3, 交谈的技巧运用

- 耐心倾听
- 适时赞美
- 善于幽默

## 第七模块：电话礼仪——只闻其声的修养体现

### 1、树立良好的企业电话形象

### 2、电话礼仪的基本原则

### 3、接听、转接、留言、结束电话的基本技巧

### 4、打电话谁先挂

### 5、如何打出电话

### 6、接听电话的注意事项

### 7、手机礼仪

## 第八模块：商务宴请礼仪——细节决定成败

### (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
- 餐饮禁忌与注意事

### 3.商务宴请技巧处理

1、致辞：欢迎辞 祝酒辞 欢送辞 答谢辞 敬酒、劝酒、拒酒、挡酒

2、案例：张大千幽默劝酒梅兰芳

3、如何调节席间气氛

4、如何达成宴请的主要目的

5、西餐着装要求

- 西餐摆台及餐具介绍
- 西餐席位的排列
- 西餐宴会的程序
- 西餐上菜顺序
- 西餐宴会的禁忌
- 西餐餐巾的用法
- 西餐礼仪细节

## 第九模块：涉外礼仪 ——国际商务往来礼俗与禁忌

- 尊重各国的风俗习惯
- 维护国家的形象
- 女士优先原则
- 小费的支付
- 各国见面礼节
- 国际宗教礼俗
- 欧美主要国家商务礼俗与禁忌
- 亚非主要国家商务礼俗与禁忌
- 大洋洲主要国家商务礼俗与禁忌

