

《公共关系商务礼仪提升篇》



瑶

【课程背景】

21世纪已进入“眼球经济”的时代，心态决定命运，形象成就未来，初次面对客户，如果你的外在形象不能吸引客户在你身上停留3秒钟，那么客户也一定不会花更多的时间来了解你的内涵。经过系统的礼仪培训，当你面对客户时必须保持衣着整洁，举止得体，精神饱满，端庄大方的个人形象及高效沟通技巧方可在职场中取胜！礼仪似春风-失礼失人生！

【课程收益】

- 以“礼”达敬，以“貌”达信，以“仪”达素养，提高个人形象与企业形象；
- 掌握公共关系处理技能技巧礼仪
- 熟悉办公室一般会客礼仪及电话礼仪；
- 习得在商务接待、宴饮、会议洽谈中体现自我素质，展示公司形象，细节中提升接待工作的服务品质；
- 掌握商务接待与拜访中的会面礼仪，有礼有节地为成功铺就基石。
- 在培训中找寻职业认同感和礼仪所带来的事业成就感，提升事业的幸福值。

【课程形式】

课堂讲述 → 案例分析 头脑风暴 情景演练 → 短片播放 图片展示 →

【课程时长】

1天（共6学时）

【课程对象】

职场工作人员、行政办公室人员

【课程老师】

张瑶老师

一、序篇(一切从相遇开始……)

情绪导入——放下空杯 联接 (分组, 选任组长)

1、初识礼仪

- 礼之所起
- 礼之所释
- 礼之所用
- 礼之所重

2、什么是公共关系？礼仪形象在公共关系中的作用

我对礼仪感悟：人际交往中仅有善意是不够的……案例导入

形象是宣传……企业的形象是企业文化的展现

形象是服务……服务是立体的，形于外的服务

形象是品牌……希尔顿的微笑品牌

形象是效益……先有礼后有利

3、商务礼仪在公共关系中的重要理论

角色定位……服务客户前先定好位

讨论:在客户咨询、投诉、寻求帮助、违规停车等情形时该扮演什么样的角色?

首轮效应……第一印象、心理定势、制约因素

讨论:在公共关系中形象该从哪些方面塑造?

二、公共关系商务活动中表情礼仪与举止礼仪

案例导入:商务交往中，无声语言左右第一印象

1、无声的服务语汇——表情礼仪

…… 眼睛是心灵沟通的窗户，是心境的晴雨表，让你的眼睛会说话

□ 寻找最完美眼神 (游戏环节)

- 注视的角度、距离和方法折射出你内心真实的想法

练习：眼神的聚焦与灵动练习(互动环节)

- 微笑的作用

- 微笑的要素
- 打造亲切动人信赖的职业微笑

练习：魅力微笑的练习（互动环节）

- ◆、你的举止会说话——仪态礼仪
……您的另一张无字名片

案例导入：电梯间晃得让人眼晕的张总

仪态的美化：仪态礼仪的内涵和价值

- 男士最佳站姿——站如松 **互动：分组规范练习及矫正**
- 男士最佳坐姿——坐如钟
- 女士最佳站姿——娴静大方
- 女士最佳坐姿——端庄淑雅
- 男士女士行姿与蹲姿——永远挺直你的上半身
- 手势礼仪的运用——八个方位 **互动：标准化练习及矫正**

◆结：举止礼仪之公共礼仪

三、公共关系商务接待能力情景式培训

◆ 礼仪情景式演练落地学习法

场景一：拜访客户

能力目标一：仪容仪表礼仪

情景设计一：拜访客户单位洽谈合作，工作人员（2人，男女各1）展现初次见面时的仪容仪表礼仪，自查并互评其着装是否符合商务着装要求。

小结及知识链接：

- 商务交往中的仪容要求(男士、女士)
- 商务交往中正式拜访的着装要求(男士、女士)
- 商务活动中便装的穿着要点(男士、女士)
- 女士化妆修饰原则

能力目标二：自我介绍礼仪及名片礼仪

情景设计二：工作人员（1人男）向客户单位王经理（1人女）做自我介绍，递交名片，王经理未交换名片，工作人员如何开口索要名片

场景二：办公室日常工作

能力目标三：电话礼仪

情景设计四：行政人员（1人）接到客户(1人)咨询业务电话；接到客户(1人)索要领导联系方式电话

小结及知识链接

- 客户电话沟通礼仪
- 工作电话接听、转接礼仪(电话礼貌用语规范)

场景三：重要客户来访接待

能力目标四：乘车礼仪

情景设计四：专车接待王经理一行

能力目标五：引领礼仪

情景设计五：接待人员（1人），王经理一行（3人），展示从大厅，通过楼梯，进入电梯引导至会议室。

小结及知识链接：

- 在公共关系中迎接客户礼仪
- 引领的手势、方位、注意事项
- 与客户同乘电梯的礼仪
- 为客户拉门的注意事项

能力目标：会客礼仪

情景设计六：接待人员（1人），为本单位领导和客方人员作介绍，双方互相握手以示友好，在主方接待室就座

情景小结六：为他人介绍的次序与礼仪，会议接待座次及会中茶水服务

小结及知识链接：

- 握手的礼仪及动作要领
- 握手的特殊形式及不宜
- 小型会客室的座次
- 敬奉饮品礼仪

场景四：宴会厅

能力目标七：宴会座次安排

情景设计七：主方宴请客方午餐

主人4人，客人3人。10个桌牌（主人：经理、副经理、主任、接待员；客人：经理、主任、一般人员），请1人设置就座位置，1人负责点菜，1人扮演侍者

小结及知识链接：

- 中餐的桌次及座次安排
- 中餐点菜的礼仪

能力目标八：餐桌礼仪

情景设计八：请2人上场，1人展示刚上一碗很烫的汤时的用餐礼仪，1人表演向客人方敬酒的礼仪

小结及知识链接：

- 接待进餐礼仪
- 2、敬酒中的学问
- 3、陪同娱乐礼仪

能力目标九：红酒礼仪

情景设计九：请2人上场

小结及知识链接：

- 红酒开酒礼仪
- 红酒倒酒礼仪
- 红酒祝酒品酒礼仪

能力目标十：送别客户礼仪

小结及知识链接：

- 送别客户的程序（交通工具？馈赠礼品）
- 送别时间
- 不同送行场所的送行方式

2、课堂分享(感恩与企业同行) 与合影礼仪

【道具及准备】

- 1、宴会桌牌 6 个，职务标明。
 - 2、学员前预留 2 张桌子，凳子若干。
 - 3、名片若干。
 - 4、红酒杯 2 个，红酒 1 瓶。(可根据实际情况考虑是否准备)
- 3、处理公共关系与突发事件的媒体应对
- 何为公共关系？
 - 公共关系的和谐相处与应对
 - 公共关系礼仪基本法
 - 公共关系的礼仪维度

总结回顾培训课程内容，在愉快的音乐互动🎵[生命的河]中结束