

形象竞争力与商务礼仪课程

形象是当今社会的核心概念之一，人们对形象的依赖已经成为一种生存状态

壹、 商务礼仪与职业形象---决胜形象竞争力

- ◇ 形象的影响力：“第一印象”与对形象的理解
- ◇ 形象传达的信息及作用：个人层面、企业层面；
- ◇ “印象管理”--个人形象要素组成
- ◇ 形象与礼仪
- ◇ 三问剖析商务礼仪
- ◇ 礼仪的起源与定义
- ◇ 礼仪与角色、文化、情境
- ◇ 商务礼仪的主要内容、特点、原则

贰、 仪容礼仪---培养职业亲和力的技艺

- ◇ 仪容仪表的基础；
- ◇ 修面：男士魅力的亮点！
- ◇ 化妆：女士职业形象的标志！
- ◇ 职业女性的发型要求；
- ◇ 眼神、目光；
- ◇ 香水--仪容礼仪的华彩

参、 服饰着装---完美职业形象的衣着技艺

- ◇ 商务活动中的着装要求：TPOR 原则；
- ◇ 服饰的选择与色彩搭配、场合用色技巧:颜色与配色方案
- ◇ 常见着装误区点评；西装三个三
- ◇ 服装分类与职业形象：礼服、正装、商务便装、休闲装、运动装
- ◇ 服装款式：服装款式构成中的黄金比例（女士、男士），款式与线条、领带、饰品的选择；
- ◇ 各类职业形象着装方式（日常上班、开会、谈判、求职等着装）。
- ◇ 职场着装六忌

四、 言谈礼仪---交流中的沟通技巧

- ◇ 言谈礼仪的原则
- ◇ 良好的语音、准确的语感、节奏的安排、适当的肢体语言、丰富的脸部表情
- ◇ 必备五语：问候语、请求语、感谢语、抱歉语、道别语
- ◇ 良好的沟通，言谈要点及交谈大忌
- ◇ 礼仪的用语及避讳原则
- ◇ 电话礼仪、手机使用礼仪

伍、 举止礼仪---风度修养的体现

- ◇ 体态--身体语言的重要性：无声的语言、动画中的个人形象
- ◇ 职业人的举止要求：TOPR 原则、轻稳正原则；
- ◇ 职业人的举止礼仪：手势、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、上下车姿势
- ◇ 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

六、 位次排序---等级与平等的平衡艺术

- ◇ 尊位的概念、尊位产生的原因、尊位的特点、尊位的本质、数量
- ◇ 位次排序中的原则:传统排序原则、国际公认的原则…、座次排位、旗帜的摆放
- ◇ 中外排序的差异及其实践中的运用
- ◇ 开会、照相、会谈、会见、餐饮、行进、车内
- ◇ 定位：位置的确定步骤

七、 迎送致意---吹响商务交往序曲的技艺

- ◇ 文明、礼貌、热情待客：待客三声、得体四到、十字金言、迎三送七
- ◇ 行进中的礼仪规范：迎送、引位与陪同、乘电梯的礼仪……
- ◇ 会面礼仪：介绍、称谓、问候、名片、距离、座次……
- ◇ 致意礼节：握手、拥抱、贴面、鞠躬、鼓掌……
- ◇ 商务拜访与接待礼仪---实用商务交往应对艺术

八、 餐饮礼仪---细微之处的礼仪修养

- ◇ 餐饮分类及依据：宴会、招待会、工作餐、便餐；
- ◇ 中餐、西餐、日餐特点
- ◇ 中餐：摆台、餐桌、坐席安排、入座礼仪、开宴时刻、摆筷礼仪、斟酒礼仪。
- ◇ 西餐：摆台；着装要求；宴会程序；上菜顺序；服务礼仪；餐巾用法；刀叉用法。
- ◇ 经典酒水：西餐伴餐酒的选择
- ◇ 餐饮禁忌

九、 馈赠礼仪---美好记忆和真挚感情

- ◇ 纪念品和礼品区分、礼品选择
- ◇ 商务赠送的对象、时机（时间、地点、场合）、方式
- ◇ 商务赠送的禁忌

壹零、 销售礼仪 -- 提升自我的销售形象

壹壹、 塑造您的职业形象---提升形象竞争力