

---

# 商务礼仪培训课程

## 课程背景：

现代企业的任何人员都是企业的形象代言人。其良好的职业形象、专业的职场礼仪是个人职业素养的体现，也是企业形象的载体；提高服务意识、掌握标准的礼仪行为规范，在提高工作效率的同时将为企业赢得更多的机会，让企业更有竞争力。

无论你是拜访内外部客户、还是随意交谈；无论你走进会议室还是走进宴会厅，你的言谈举止行为语言就已经在和别人交流，通过你走路的姿势、站姿、坐姿、神态、表情、目光等，你已经用无声的丰富语言在告诉人们你是谁，你有什么样的心态，你是领导者还是被领导者，是对生活充满自信的成功者，还是消极对待人生失败者。很多人相信身体语言提示人的内在世界比语言更真实、更可信。

## 课程目标：

掌握基本的办公室礼仪规范，使您适应日常工作场合的礼仪要求

掌握拜访及接待的必备礼节，从细微之处体现您对他人的尊重

全面掌握工作场合及人际交往中的各种礼仪规范

塑造良好的个人职业形象

## 课程形式：

★体验学习、模拟演练、互动游戏

★案例分析、小组讨论、经验分享

★视频演示、重点辅导、释疑解惑

## 课程时间：

2天（12小时）

---

## 课程内容：

### 第一部分：“仪表”礼仪 --- 为成功设计形象

- 外在形象的重要性
- 服务人员形象四原则

### 第二部分：“仪态”礼仪 --- 此时无声胜有声

- 服标准姿势、表情、手势语
- 身体的姿势语及三忌三适

### 第三部分：修炼我们的高雅谈吐“语言”礼仪 --- 充分展现素养

- 和谐沟通的原则与技巧
- 从空间的距离到心灵的距离  
关心过度是一种伤害  
沉默有时是高贵的
- 学会表达什么与怎样表达——选择高雅的话题
- 学会不表达什么——话题禁忌
- 音量与身份的关系
- 目光的优雅空间
- 倾听的艺术

### 第四部分：办公室礼仪 --- 职场制胜之道

- 创造满意的工作场所
- 与上级相处的技巧
- 与下属相处的技巧
- 与同级同事相处的技巧

### 第五部分：商务会面

#### ☆ 介绍礼仪

- 用介绍打开交际之门--自我介绍的原则
- 过犹不及---自我介绍的常见误区示例分析
- 居间介绍的顺序、方法、禁忌
- 称呼的艺术

#### ☆ 握手礼仪与禁忌

- 握手时机的选择
- 握手顺序的选择

- 
- 握手的要领
  - 牢记握手的禁忌
  - ☆ **名片的使用礼仪**
  - 名片交换的细节与禁忌
  - 中西方在名片使用上的异同比较
  - 名片索取与拒绝的得体方式
  - ☆ **商务礼品馈赠礼仪**
  - “好心办坏事”---尴尬失败的礼品赠送案例——商务礼品禁忌
  - 商务礼品选择的原则和方法
  - 礼品包装原则
  - 受礼与回赠
  - 涉外礼品风俗与禁忌

## **第六部分：位次礼仪**

- 乘车的礼仪
- 乘电梯、楼梯的礼仪
- 行走中的礼仪
- 谈判签字礼仪
- 会谈的座次礼仪
- 上下楼的礼仪
- 宴会座次礼仪

## **第七部分：餐饮礼仪**

- 西餐礼仪与中餐礼仪原则上的不同
- 如何做到中西客人兼顾
- 西餐菜式种类与点菜顺序
- 认识西餐中酒的分类、搭配、饮用方法，认识西餐酒具
- 试酒的方法
- 餐巾的使用方法
- 就餐中礼仪禁忌
- 祝酒词的时间选择与内容选择
- 自助餐礼仪
- 完美结帐

## **第八部分：接待礼仪实践**

- 接待的原则——接待人员的选择学问
- 怎样接待——接机（车）现场礼仪与接待人员行为禁忌
- 接机（车）前的精心准备
- 将客人送达目的地后的礼仪
- 奉茶（咖啡）的礼仪

- 接待过程中紧急情况的应对与处理
- 送别客人的礼仪

## 讲师简介

8年专职教师、2年咨询顾问、10年企业管理经验，历经多个行业。根据多年的授课经验，通过对成人的不断培训、实践、思考，尤其是与学员的互动，在探索中不断完善和改进，逐步形成课堂上最吸引参训人员的是其典型案例分析、互动研讨感悟、精辟总结升华、实务操作练习相结合的培训形式，使得有一定管理实践经验的学员产生豁然开朗、耳目一新的感觉。培训风格深入浅出、条理清晰、课堂气氛轻松，实战性强。

- **专业性:**

通过对不同企业的了解和研究，制定有针对性、实用性强的课程内容，在备课程内容的同时备好学生。

- **实操性:**

- **互动性:**

通过“问题讨论，实操训练，结果点评以及激励游戏”等一系列活动，调动学员的参与积极性，让学员在享受学习过程的同时，自觉的改变自身的不足与观念。

### 培训企业

#### 地产业:

勤诚达国际控股集团（房地产）；深圳泰富华地产；长城物业；佛山万科物业；贵阳家喻地产；深圳大航地产；成都乐安居地产、物业；福建云顶地产；重庆华都地产……

---

## 制造业：

富士康集团（深圳、北京、天津）；联益达科技有限公司；安邦特控股有限公司；台资德爱电子；比克电池；深圳格瑞普电池；中诺电话；中宇元一数码科技有限公司；方正微电子有限公司……

## 其它：

深圳公安系统；深圳燃气集团；深圳国通集团、浙江移动通信；上海通用大兴汽车集团；广州汇丰鹏汽车 4S 店；中国企业大学（深圳市职业经理）；家喻装饰；成都农业银行；深圳职业训练学院；腾邦集团；深圳金科威；广西北海旅游从业人员培训（酒店宾馆、旅行社）……