

《商务礼仪实战应用》

—— 打造企业形象，提升个人工作魅力

【课程收益】：

- ◆ 从商务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练；
- ◆ 帮助学员掌握仪容仪表，行为举止礼仪，言语沟通等商务礼仪；
- ◆ 掌握常用的问候，介绍，握手，拜访，接待，名片，乘车，电话，会议，餐饮等各种常用商务礼仪；
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

【课程背景】：

“不学礼，无以立”。“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”老祖宗孔孟很早就教诲我们：不懂礼仪的人很难在社会上有立身之处。要想受人敬爱，必须敬爱他人，只有以礼待人才能以理服人，赢得他人的尊重。在竞争日趋激烈的今天，很多企业和员工也越发的认识到礼仪对企业和个人发展的重要性，甚至把礼仪规范当作企业和个人品牌一样的去经营，然后在经营过程中，却又存在很多困惑：商务交往中应该注意哪些礼仪礼节？如何进行自我形象设计、提升个人魅力？在对不同层次的客户接待、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？如何体现个人良好的精神风貌等等。

【课程目标】：

通过现场演示、学员参与、案例讲评等方式使学员充分认识到礼仪在工作中的重要性，以及礼仪对于企业形象塑造和自身魅力形象培养的重要性。并使学员在工作中规范礼仪言行，提升企业服务品牌。

【课程对象】：

全体职员

【课程设计】：

1、 本课程 6 个小时。

- 2、 本课程培训师 10 年实战经历，结合经典案例，充分与学员分享、互动，强调简单实用。
- 3、 本课程运用理论讲授、示范演示、益智互动等培训形式。
- 4、 在课程讲解过程中直接演示、引领、指导学员完成课程设计的礼仪内容。边讲解、边演练、实操，加深学员对知识点的记忆。

【课程大纲】：

课程名称	实战型商务礼仪
培训时间	1 天 (6 小时/天)
培训对象	企业全员
课程简介	<p>上篇：基础礼仪</p> <p>第一章：礼仪学习的重要性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、礼仪的学习必要性 2、礼仪的概念 3、礼仪的作用 4、礼仪的三要素 <p>第二章：见面礼仪</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、目光礼仪 2、微笑礼仪 3、微笑的训练方法及心态 <p>第三章：表情礼仪</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、表情含义 2、表情规范性 3、表情的要点 <p>第四章：握手礼仪</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、握手含义 2、握手顺序 3、握手方式 4、握手禁忌 <p>第五章：鞠躬礼仪</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、鞠躬要求 3、鞠躬准则 <p>第六章：鼓掌礼仪</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、鼓掌的要求 2、如何激情式鼓掌 <p>第九章：介绍礼仪</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、概念 2、礼仪标准 3、注意事项 <p>第十章：致意礼仪</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、概念 2、实际操作 <p>下篇：商务接待礼仪</p>

第一章：名片礼仪

- 1、名片礼仪的要求
- 2、实操练习

第二章：电话礼仪

- 1、电话礼仪要求
- 2、电话礼仪注意事项

第三章：引领礼仪

- 1、注意事项
- 2、实际操练

第四章：电梯礼仪

- 1、电梯礼仪注意事项
- 2、实操

第五章：形体礼仪

- 1、站姿
- 2、走姿
- 3、坐姿
- 4、蹲姿
- 5、手势

第六章：仪表礼仪

- 1、男士要求
- 2、女士要求
- 3、着装禁忌

第七章：会议礼仪

- 1、会议礼仪注意事项
- 2、会议礼仪案例分析

第九章：接待礼仪

- 1、常规状况
- 2、特殊情况

第十章：乘车礼仪

- 1、国际标准
- 2、案例分析

第十一章：言谈礼仪

- 1、具体要求
- 2、多人言谈注意事项

第十二章：迎接礼仪

- 1、迎接要求
- 2、实操

第十五章：用语礼仪

- 1、要求
- 2、实操

第十九章：次序礼仪

- 5、要求
- 6、案例分析

	第二十一章：饮宴礼仪 1、 中餐礼仪 2、 西餐礼仪 3、 酒水礼仪
--	--

【注】：以上课程内容可根据实际情况进行调整。