
《商务礼仪》课程大纲

课时：一天通用版、与企业电话调研后、会为企业详细定制

课程背景：

从个人的角度来看，礼仪是一个人内在修养的外在体现。通过他的一举一动、一言一行，可以将一个人的涵养、素质、才华充分展现在人们面前。

从企业的角度来看，礼仪是企业外在形象的具体展现，是企业文化的重要内容。现代社会竞争，不仅仅是产品和价格的竞争，更是服务的竞争、观念的竞争。一个优秀的企业，他所展现的良好形象是提高企业竞争力、促进企业发展的有效保证。

本课程突出听、看、做、练等亲身体验，充分激发学员的学习兴趣，使学员能够轻松自如的运用到日常生活和工作中。

课程收益：

- 1、 阐述职业形象的重要性
- 2、 分析电话礼仪、社交礼仪、接待礼仪的案例
- 3、 掌握全国独家的技能“读心术”，学会在接待中如何识别对方的微语言、微表情、从而调节自己的言行
- 4、 让学员全面提高职业形像

授课方式：

采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟演练等方式

课程纲要：

第一部分 社交礼仪

1、仪态训练的基本功

站姿的变化

坐姿变化

走姿训练

引领及指示的手姿与体位（7个方向要领）

鞠躬礼：15°/30°/45° 鞠躬礼要领及练习

握手礼要领及练习

敲门要领及练习

目光凝视规范与视线控制

2、如何建立良好的第一印象

眼神

肢体语言

风格的相似性

3、衣着是助你成功的重要工具

衣着应体现团体特征

服装色彩与图案

服装搭配技巧

4、介绍礼仪

自我介绍礼仪

为他人介绍礼仪

5、握手礼仪

第二部分 电话礼仪

1、 语音、音调、节奏、音量的调整

如何训练标准普通话

让你的声音充满笑意

音调、节奏、音量训练

重音训练

停顿训练

如何除赘语

如何练气—让自己的声音更好听

2、 电话中的常用问候语

礼貌的开头语

礼貌的结束语

常用的客气话

3、 接听电话技巧

5W2H的记录习惯—养成保留电话信息的习惯

电话响几声接为好

挂电话技巧

4、 电话交流中的聆听技巧

如何传递热情

放电话注意轻放

5、 拨打电话技巧

拨打电话的时间

掌握好通话时间

第三部分 接待礼仪

1、 引领技巧

乘坐电梯礼仪

走廊的引导

上扶梯的引导

楼梯的引导

客厅的引导

2、 会议座次安排

会议准备

会议通知

会议设备维护

会议服务

会议后工作

3、 乘车座次技巧

小轿车

吉普车

旅行车

主人开车时

司机开车时

4、 宴会礼仪

宴会座次

席间礼仪

致词、祝酒礼仪

用餐礼仪

5、 机场接待礼仪

第四部分 心理学与礼仪相结合 **

** 接待中如何识别对方的微语言、微表情、从而调节自己的言行

第五部分 课程回顾与疑难解答