
《高端商务礼仪》

一、培训意义

随着社会的快速发展，职场人士的商务礼仪在工作、生活和人际交往中显示出越来越重要的作用。当今社会，不懂礼节，小可损一单生意，大可致杀身之祸!学好商务礼仪可以增强企业的可信度，提高办公效率，赢得客户赞誉，进而增加企业的效益。

二、培训形式

分组、研讨、互动、案例、理论、多媒体、观摩、实操

三、课程收益：

- 1、塑造良好的职业形象与个人魅力;
- 2、学会商务场合通用礼仪规范，如形象礼仪、接访礼仪、交谈礼仪、通讯工具使用礼仪等;
- 3、提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围;
- 4、快速提升企业可信度，吸引客户，增加企业效益。

四、课程大纲

第一章：礼仪概论

- 一、礼仪的起源及涵义
- 二、礼仪的真谛
- 三、学习商务礼仪的意义

第二章：仪容仪表仪态

- 一、仪容仪表仪态之女士篇(服饰、表情、站、坐、蹲、行、出入座位、出入门、忌讳动作等)
- 二、仪容仪表仪态之男士篇(服饰、表情、站、坐、蹲、行、出入座位、出入门、忌讳动作等)

第三章：商务顺次礼仪

- 一、常见动态情境下的顺次礼仪

行走

上下楼梯

乘坐电梯

乘坐交通工具

出入房间

上下车

帮助他人穿脱外衣

二、常见静态情境下的位次礼仪

会见

会议

谈判

签字仪式

乘车位次

合影

第四章：商务会面礼仪

一、问候礼仪

1、称呼的基本要求与礼仪规范

2、问候语集锦

二、握手礼仪

三、名片礼仪

四、自我介绍的礼仪规范

五、介绍他人的礼仪规范

第五章：商务接访礼仪

一、接待礼仪

-
- 1、了解接待规格
 - 2、接待前的准备与形象要求
 - 3、接待的基本礼仪

二、拜访礼仪

- 1、拜访的类型
- 2、拜访的准备与形象要求
- 3、拜访的基本礼仪

三、礼品馈赠礼仪

- 1、选择礼品
- 2、馈赠与接受礼品礼仪
- 3、拒绝礼品礼仪

第六章：商务交谈礼仪

- 一、交谈的基本要求
- 二、交谈的技巧
- 三、交谈中容易犯的错误
- 四、与世界主要国家的商务人士沟通交流

第七章：商务宴请礼仪

- 一、商务宴请之道
 - 1、商务宴请的目的
 - 2、商务宴请的程序
 - 3、商务宴请的形式
 - 4、商务宴请的邀约
 - 5、商务宴请赴宴礼仪

6、商务宴请结账礼仪

7、商务宴请席间谈话礼仪

二、中餐礼仪

1、中餐席位礼仪

2、点菜礼仪

3、中餐餐具使用礼仪

4、夹菜礼仪

5、烟酒及饮料礼仪

三、西餐礼仪

1、西餐着装要求

2、西餐摆台及餐具礼仪

3、西餐席位的排列

4、西餐宴会的程序

5、西餐上菜的顺序

6、西餐宴会的禁忌

第八章：通讯工具使用礼仪

一、座机、手机使用礼仪

二、微信、QQ 使用礼仪

三、微博、博客使用礼仪

第九章：办公礼仪

一、办公环境礼仪

二、商务信函文书礼仪

三、汇报工作礼仪

四、会议礼仪

五、出差礼仪

第十章 心礼仪

一、心礼仪的重要意义

二、训练从内而外真正接纳、感恩、付出、喜悦