

《高级商务礼仪》

主讲：祝文婷

课程背景

在谈到人与人之间的正式交往与相互处理关系的时候，中国古代典籍《礼记》曾给出过一项基本规则：“以礼节之”，它的含义是：必须用“礼”来具体约束人际交往以及人与人之间的关系。“礼”，就是一种道德规范，以尊敬他人来协调人际关系，“仪”是“礼”的具体表现形式。在现代社会中，人们不仅讲究礼仪、运用礼仪，并且在不同的场合、不同的位置上被要求遵守各不相同的礼仪规范。正常情况下，越是正规的场合，地位越是重要的人士，越要讲究礼仪。做到内强个人素质，外塑组织形象，优化人际关系。本课程侧重从事接待工作时应遵守的礼仪规范。

培训收获：

培训课堂注重“行之有效”、“学以致用”，注重相关内容安排上的可操作性。与国际通用礼仪接轨，让每位学员在工作岗位上待人方，办公有道，行事有法。为企业创造更好的经济效益和社会效益。

课程特色：

本课程祝文婷导师拥有多年高端服务礼仪培训及实际工作经验，一直专注于服务行业和礼仪领域的培训和指导，培训课程场次超过 400 场，培训学员达几千人。凭借着航空公司乘务长的经历，授课风格优雅生动，幽默风趣，易懂，实际，落地，温文尔雅，常年的空乘工作和培训经历，祝老师的每一个动作都尽显优雅，客户服务标准规范，让学员深刻理解礼仪的发展文化和运用。

培训方式：讲学互动、游戏体验、团队竞赛、分析诊断、实战答疑、小组研讨、心得分享

适合对象：所有人

培训用时：1天(6小时)

课程提纲：

一、职场礼仪概述

- 什么是礼仪
- 树立正确的礼仪观

二、形象沟通法则

- 赢的良好的第一印象
- 仪容礼仪的培养

三、服务接待能力水平测评

- 分小组开展不同主题的测评活动

四、会议礼仪

- 会议接待等级
- 会议前的准备工作（形象、场地、座次、人员、静音、签到）
- 不可忽视的时间观念
- 客户接待操作技巧（引领、入座引导）
- 会议中接待技巧及相关动作规范（加茶水）
- 临时情况处理
- 情景模拟演练

五、电话礼仪

- 接听电话时机
- 表情及声音的传递
- 电话沟通语言规范
- 拒绝的艺术
- 话术练习

六、会面礼仪

- 称呼的原则
- 介绍的准备（介绍自己、介绍他人）
- 握手礼仪
- 名片礼仪
- 递接物品练习
- 乘车礼仪
- 微笑的魅力
- 眼神训练

七、用餐礼仪

- 餐厅、菜系的选择，要考虑到客人的禁忌
- 中餐、西餐餐具使用及禁忌
- 中餐、西餐用餐礼仪
- 茶、酒接待注意事项

八、外事礼仪

- 了解国情文化及饮食习惯

- 手势的禁忌
- 尊重信仰，尊重隐私，尊重国际惯例
- 案例分享

九、语言的艺术

- 十字礼貌用语
- 声音的不同意境传达
- 对事不对人

十、服务意识，承载大爱

- 视频案例分享，小组分享心得和领悟

导师寄语：

相信当你学习完这门课程，一定会成为一个受人喜欢的人，你的人生也将从此变得丰富多彩。