

# 《高级商务礼仪基础梳理》

主讲：祝文婷

## 课程背景

在现代社会中，人们不仅讲究礼仪、运用礼仪，而且在不同的场合、不同的位置上还要被要求遵守各不相同的礼仪规范。在正常情况下，越是正规的场合，地位越是重要的人士，越需要讲究礼仪。在初次交往、公务交往、涉外交往等较为正式的场合，每一位现代人都必须知礼、行礼、守礼。唯有如此，才能够内强个人素质，外塑组织形象，增进人际交往，优化人际关系。

**培训收益：**塑造专业服务形象、掌握服务规范、提升客户满意度

**课程特色：**突出理论的知识培训，与日常工作实际结合紧密、形成共识并进行现场演练改善的实务性培训；

**培训方式：**理论教学、互动教学、实操演练等方式

**适合对象：**企业员工/个人

**培训用时：**2小时

## 课程提纲：

### 一、个人职业形象

- 塑造良好职业形象对于你的意义
  - ◇ 你就是企业的形象代言人
- 职业形象对企业意味着什么
  - ◇ 你的个人形象构筑企业公众形象的基石
  - ◇ 礼仪对工作产生的影响
- 专业形象塑造
  - ◇ 仪容规范
  - ◇ 仪表规范
  - ◇ 职业着装规范与要求
  - ◇ 饰物的佩戴原则

### 二、服务接待礼仪在职场中的应用-工作过程中的行为规范与礼仪

- 表情神态
  - ◇ 眼神
  - ◇ 面部表情
  - ◇ 给予宾客真诚的微笑
- 基本站姿
  - ◇ 基本站姿、恭候客户的站姿、服务过程中的站姿
  - ◇ 不良的站姿
- 指引姿势
  - ◇ 基本原则
  - ◇ 常用的手势
  - ◇ 错误的手势
- 行进规范
  - ◇ 行姿的基本要求
  - ◇ 陪同引导
  - ◇ 上下楼梯

➤ **蹲坐姿势**

- ◇ 标准蹲姿
- ◇ 坐的姿势

**三、接待过程中的服务技巧与礼仪**

➤ **服务用语**

- ◇ 灵活运用“十字”礼貌用语
- ◇ 常用服务用语
- ◇ 服务用语结合动作介绍

➤ **接待技巧**

- ◇ 介绍礼仪
- ◇ 握手礼仪
- ◇ 名片礼仪
- ◇ 鞠躬礼仪
- ◇ 服务语言技巧
- ◇ 电话礼仪

**四、服务规范实战训练**

- ◇ 站立介绍
- ◇ 坐姿介绍
- ◇ 介绍礼仪
- ◇ 握手