

《品牌塑造与商务礼仪》

主讲：祝文婷

课程时间：1天

课程目标

- 1、了解销售服务基本理念及行为标准；
- 2、掌握销售服务礼仪规范；
- 3、使学员了解如何塑造与企业相吻合的专业形象，规范行为，提升企业形象；
- 4、掌握销售服务通用礼仪并熟练运用，提高服务工作中沟通技巧及销售业绩；
- 5、提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人的发展和企业发展奠定良好的人际关系基础。

课程大纲

第一章：赢得客户信任的三大法宝——助你在职场脱颖而出

- 一、给人留下美好印象的方法，增加你的人生筹码
- 二、赏鉴讨论：魅力何来？事业层面、生活层面
- 三、如何很快的让别人欣赏你
- 四、分享：赢得客户信任的三大法宝
- 五、讨论：职场成功的三重修炼

第二章：商务交往礼仪规范详解——吹响商务交往序曲

一、商务拜访、接待礼仪

- 1、称呼---称呼的基本要求与规范、禁忌等
- 2、致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等
- 3、名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等

- 4、握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
- 5、介绍---介绍分类：他人介绍的要求与顺序、介绍的手势与规范等
- 6、握手、名片使用及介绍演练

二、同行礼仪

- 1、与客户同行的礼仪规范
- 2、电梯和乘车礼仪
- 3、电梯进入顺序规范
- 4、轿车位次规范
- 5、乘车仪态规范、乘车禁忌等
- 6、座次礼仪

7、会议座次礼仪

8、交谈座次礼仪

三、交谈礼仪：

- 1、商务交谈的礼仪、交谈禁忌等
- 2、奉茶、水的礼仪
- 3、如何让别人对你的谈话感兴趣？

四、宴请礼仪：

- 1、宴请礼仪及禁忌
- 2、宴请座次安排
- 3、男女宾客分别对待
- 4、中西式餐具的使用标准
- 5、点菜与上菜的礼节
- 6、用餐的气氛以及禁忌

第三章：客户经理的着装礼仪——视觉美学在礼仪中的运用

- 一、商务着装的基本原则、个性原则、和谐原则、TPO 原则
- 二、常见着装误区点评
- 三、西装及领带礼仪
- 四、鞋袜的搭配常识
- 五、首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
- 六、各类职业形象着装方式（日常上班、开会、谈判、拜访等着装）
- 七、总结：自我形象检查与重新塑造

第四章：仪容礼仪——职业风范的个性化展现

- 一、仪容规范
- 二、发式发型的职业要求
- 三、女士化妆与男士修面的具体要领
- 四、女士化妆技巧
- 五、职场仪容的禁忌