

国际商务礼仪

张媛

【课程背景】

这是一个“以貌取人”“酒香也怕巷子深”的时代，是“情商”决定职场高度，“细节”决定成败的时代。特别是在企业竞争越来越国际化的今天，员工形象，不仅代表组织形象，有的时候也代表了国家的形象。

在实际工作中，很多企业不懂得用员工的专业形象提升产品形象，打造企业的品牌；不懂得用符合国际通用礼仪的形象，向客户展示专业化，标准化，国际化，带来卓越客户体验同时，很多职场精英，同样不懂得如何通过形象，展示专业，敬业，细致，自信的工作作风，以及对他人的尊重和体谅，让商务形象，成就职场发展。

学习国际商务礼仪课程，通过打造国际化商务形象，学习国际礼仪，让高品位，国际化的员工形象和企业形象，成为企业的广告牌，塑造商业价值，彰显企业品牌，铸造大国风范。

【课程收益】

- 理解礼仪的内涵，外延，理解礼仪的形式与内容。
- 洞悉职业形象与职场发展，公司品牌之间的关系。
- 运用仪表，仪容打造的原则，方法，掌握形象礼仪。
- 掌握和运用仪态礼仪的基本规范和操作。
- 掌握和运用商务礼仪的基本规范和技能。
- 掌握和运用涉外国际礼仪的基本规范和技能。

【课程对象】 涉外商务人士

【课程时长】 6 课时/1 天

【课程大纲】

第一单元：礼仪之道 法术

- 形式与内涵 礼仪的背后之道
 - 尊重—礼仪是内心的尊重
 - 体谅—礼仪是做人的道理
 - 责任—礼仪是企业的形象
- 礼仪的原则
 - 自律—以外修内 借假修真
 - 适度—谦恭有礼 不卑不亢
 - 情境—情境与定位决定行为
- 礼仪的作用
 - 助力职场成功
 - 建立良好关系
 - 提升内在修养
 - 代表企业形象
- 礼仪之前世今生

第二单元：助力职业成功的形象礼仪

- 仪表
 - 五种商务着装—场合就是一切
 - 男士着装规范—风度 气质
 - 女士着装规范—优雅 干练

- ✓ 远离职场两大杀手
- ✓ 气质九宫格
- 男士配饰—你的增值器
- 女士配饰—不仅仅是自信高贵
- 仪容
- 发型—改变从“头”开始
- 妆容—妆成有却无
- 色彩—找到你的专属色系
- 形象礼仪的 TOP 原则
- 职业形象与职业发展

第三单元：你的形象是组织资产

- 形象决定发展
- 流程塑造价值
- 文化彰显内涵

第四单元：展现气质与风范的仪态礼仪

- 肢体语言
- 站姿
- 坐姿
- 走姿
- 蹲姿
- 表情
- 眼神
- 示意与鞠躬
- 气质修炼与仪态

第五单元：提升教养与品位的商务礼仪

- 介绍—精彩的第一印象
- 握手——传递你的热情，自信与信赖
- 名片—亮出你的专属身份
- 迎接—掌握火候最关键
- 引导—位置与姿态的艺术
- 会务—体现统筹，周到，与细节。
- 酒水—茶、咖啡与文化
- 送别—送别在量不在质
送佛还需送到西
- 拜访—体现礼貌，素质与尊重
- 乘车—哪里是上座？
- 宴请礼仪
- ✓ 举办宴会的讲究
- ✓ 中餐宴请
- ✓ 西餐宴请
- 馈赠礼仪—企业的宣传品与独特记忆

第六单元：提升职业素养的职场沟通礼仪

- 电话礼仪—在电话中听出了你的形象
- 电话礼仪——企业的第一张名片

- 商务电话礼仪的天龙八步
- 职场手机使用说明书
- 邮件礼仪—为他人节省时间
- ✓ 关于主题—提纲挈领 了解信息
- ✓ 称呼与问候—恰当地称呼与尺度
- ✓ 关于正文—简明扼要 条理清晰
- ✓ 附件—附件的规范，数量和大小
- ✓ 关于英文邮件
- ✓ 结尾签名
- ✓ 回复技巧
- ✓ 发送 抄送 密送

第七单元：展示大国风范的国际交往礼仪

- 跨文化交流
- 涉外活动卫生禁忌
- 中西语言交流礼仪
- 工作状态禁忌
- 可针对企业实际需求量身定制课程