

《商务礼仪与商务形象塑造》

讲师：张媛

【课程背景】

这是一个“以貌取人”“酒香也怕巷子深”的时代，这是一个“情商”决定职场高度的时代，这是一个“细节”决定成败的时代。

很多人没有成功，是因为你看起来不像成功的样子，无数的企业没有吸引顾客，是因为你的员工不能体现产品的形象，不能通过良好的礼仪创造卓越的产品体验！

形象，是一种组织资产！是你的形象，给公司的产品定价格。

不管你相信不相信，你的形象，有时候影响着你的命运；员工的形象，决定着产品的价值；总经理的形象，就是公司的广告牌。你的着装，你的配饰，你的说话的方式，你的举手投足，你的一言一行，你的所有的细节，在默默地诉说着，你是谁，你的背景能力是什么。你的仪表仪态，体现尊重，专业，体谅，内涵，同时，美好的形象促使我们修炼自己的内在，外在的表现才能与内心的状态相得益彰。

而在实际工作和管理实践中，很多企业不懂得用员工的专业卓越形象提升企业的形象，打造企业的品牌；不懂得用高标准的服务流程向客户展示专业化，标准化，带来卓越的服务体验；往往一个细节，就会让服务品质和客户印象大打折扣。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，让你的商务形象，成为职业发展的助推器。

学习职场商务礼仪与商务形象塑造课程，深入洞悉良好的职业形象与企业品牌塑造，客户体验的关系，让高品位，专业化的员工形象，成为企业的广告牌，四两拨千斤，通过员工的专业形象的展示，塑造商业价值，助力职场成功。

【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，公司品牌形象之间的关系。
- 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。
- 掌握和运用职场沟通礼仪的基本规范和技能。

【培训对象】 全体员工

【课程时长】 6-12 课时/1-2 天

【课程要求】 分组，按 6-12 人一组，现场学员呈岛状安排座位。

【授课方式】 讲授、演练、情景模拟。

【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
 - 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：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

第四单元：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
- 第五单元：体系素养与专业的职场礼仪**
- 职场沟通礼仪—你的语言塑造了你的形象
 - ✓ 职场沟通注意事项
 - ✓ 职场沟通禁忌的话题
 - ✓ 职场沟通适合的话题
 - ✓ 职场沟通的原则和目标
 - 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
 - 接听前准备
 - 报家门和问好
 - 接听中注意事项
 - 电话结束
 - 电话语言攻略
 - 电话禁忌
 - 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