

# 商务礼仪运用之道

## 【培训背景】

现代商务人员如果能够较好地掌握和运用商务礼仪知识和技能，不仅能体现自己的礼仪修养、赢得他人的尊重和信赖，更能在商业竞争中技高一筹，充分施展自己的才能。那究竟何谓商务礼仪，不同的国家在商务礼仪上又有什么区别？

《商务礼仪运用之道》旨在帮助学员掌握必要的职场礼仪规范，以及常用职场沟通技巧，提高人际沟通能力，为成为合格职业人作好准备。无论是职场礼仪素养还是沟通能力都不是天生的，需要经过培养与锻炼才能形成与完善。

## 【培训时间】

2天

## 【课程对象】

公司职员及对商务礼仪感兴趣的人员

## 【培训方式】

讲授、案例、讨论、游戏

## 【培训目的】

塑造职业形象，提升商务礼仪认识，掌握商务礼仪技能

## 【课程大纲】

### 专题系列一：商务礼仪基本理念

#### 第一部分人际交往法则

1. 交往以对方为中心
2. 摆正位置
3. 端正态度

#### 第二部分尊重为本

1. 尊重自己
  - 尊重自我
  - 尊重家人
  - 尊重职业
  - 尊重单位
  - 尊重国家
2. 尊重他人
  - 尊重上级是一种天职
  - 尊重同事是一种本份
  - 尊重下级是一种美德
  - 尊重客户是一种常识
  - 尊重所有人是一种教养
3. 关怀适度
  - 过度关怀是一种伤害

#### 第三部分遵循规则

1. 规则的意义
2. 案例一：男士着装规则
3. 案例二：女士服饰规则
4. 案例三：座次安排规则
5. 案例四：宴会礼仪规则

#### **第四部分区分场合**

1. 场合一：问候他人
2. 场合二：见面打招呼
3. 场合三：服务用语的变化
4. 场合四：着装的变化
5. 其他商务场合

#### **第五部分了解他人**

1. 了解别人是有用的
2. 案例一：请客吃饭如何点菜比较满意？
3. 案例二：赠送礼物时，如何符合客人喜好？

### **专题系列二：专业商务形象与仪态礼仪**

#### **第一部分行为姿态礼仪**

1. 站姿：男士、女士
2. 坐姿：男士、女士
3. 走姿：正确姿势、错误姿势
4. 蹲姿：标准动作、错误动作
5. 乘车：上车、下车
6. 表情：微笑、目光

#### **第二部分着装礼仪要素**

1. 个人形象
  - 高端：女人看包，男人看表
  - 普通：女人看头，男人看腰
2. 职业形象
  - 为什么我们需要穿工作服
3. 商务形象
  - 男士最佳商务形象
  - 女士最佳商务形象
4. 着装礼仪要点
  - 符合身份着装
  - 扬长避短着装
  - 区分场合着装
  - 遵循常规着装

#### **第三部分男性着装礼仪**

1. 西装
  - 西装的选择
  - 西装的版式
  - 西装的穿着

- 西装的纽扣
- 正装与休闲装区别
- 2. 领带
  - 领带的质地
  - 领带的颜色
  - 领带的搭配
  - 领带的打法
  - 领带的使用
- 3. 发型发式
  - 男性发型建议
  - 不同发型前后对比
- 4. 衬衣
  - 衬衣穿着要点
- 5. 鞋子
  - 适合穿哪种鞋子
- 6. 袜子
  - 正式场合不穿尼龙丝袜
  - 正式场合不穿破损袜子
  - 正式场合不穿白色袜子
- 7. 颜色搭配
- 8. 饰物
  - 钢笔
  - 手表

#### **第四部分女性着装礼仪**

- 1. 女性发型
  - 职业女性的发型
- 2. 女性的化妆
  - 不可不化妆
  - 不可化浓妆
  - 化妆的小建议
- 3. 裙装着装禁忌
  - 不可穿黑色皮裙
  - 正式场合不光腿
  - 不穿成“三截腿”
  - 不穿太性感裙装
  - 不忽略鞋袜搭配
- 4. 鞋袜搭配
- 5. 手袋选择
  - 场合搭配
  - 年龄搭配
  - 服饰搭配
  - 身材搭配

## 6. 饰物佩戴原则

- 数量原则
- 质色原则
- 搭配原则
- 习惯原则

## 第五部分着装礼仪综合

1. 如何准备职业服装
2. 职场着装六忌
3. 公众人物的着装

## 专题系列三：沟通礼仪

### 第一部分沟通距离

1. 亲密距离
2. 礼仪距离
3. 尊重距离
4. 公共距离

### 第二部分正确称呼

1. 称呼的学问
2. 适用的四类称呼
  - 行政职务
  - 技术职称
  - 泛尊称
  - 国际交往
3. 称呼的技巧
  - 就高不就低
  - 先看门面再称呼
4. 不适当的称呼
  - 正当场合称兄道弟
  - 不规范地方性称呼
  - 与场合不符的称呼
  - 引起他人误解的称呼
  - 没有称呼
  - 乱用简称
  - 适用替代性称呼

### 第三部分得体交谈

1. 日常交谈四禁忌
  - 忌打断对方
  - 忌补充对方
  - 忌更正对方
  - 忌质疑对方
2. 商务交往六不谈
  - 不非议党和政府
  - 不谈论国家和商业秘密

- 不非议交往对象
- 不背后评议他人
- 不谈论低俗话题
- 不涉及个人隐私

### 3. 社交场合五不问

- 不问他人收入
- 不问别人年龄
- 不问婚姻家庭
- 不问健康问题
- 不问他人出身

### 4. 适宜交谈的话题

## 第四部分端正态度

1. 态度决定成败
2. 语言表现态度
3. 行为体现态度

## 第五部分善于表达

1. 案例一：秘书接待客人
2. 案例二：丈夫评论妻子
3. 案例三：主持会议
4. 案例四：替人接电话
5. 案例五：入乡随俗
6. 案例六：夸奖别人

## 专题系列四：介绍礼仪

### 第一部分自我介绍

1. 时机要得体
2. 先递名片再介绍
3. 时间要简短
4. 内容要完整

### 第二部分他人介绍

1. 谁作介绍人
2. 介绍的先后顺序
3. 介绍语言要领
4. 介绍动作要领

### 第三部分集体介绍

1. 集体对个人介绍
2. 集体对集体介绍

### 第四部分业务介绍

1. 零干扰的介绍原则

## 专题系列五：握手礼仪

### 第一部分见面礼仪

1. 中外有别
2. 外外有别

3. 古今有别
4. 男女有别
5. 场合有别

## 第二部分握手的场合

1. 什么场合需要握手？
2. 什么场合不宜握手？

## 第三部分握手顺序

1. 两人间顺序
  - 男士女士间
  - 晚辈长辈间
  - 上司下属间
  - 老师学生间
  - 迎接客人时
  - 送别客人时
2. 多人间顺序
  - 第一个顺序是由尊而卑
  - 第二个顺序是由近而远
  - 圆形场地按顺时针顺序

## 第四部分握手要领

1. 姿势
2. 位置
3. 时间
4. 力度
5. 语言
6. 表情

## 第五部分握手的六个细节

1. 别人介绍时握手
2. 手掌出汗时握手
3. 别人没留意你伸手时
4. 和轮椅上的残疾人握手
5. 当面对人数较多时握手
6. 美国人握手的特点

## 第六部分握手禁忌

1. 禁忌一：握手时心不在焉
2. 禁忌二：用左手和别人握手
3. 禁忌三：带手套和他人握手
4. 禁忌四：戴墨镜和他人握手
5. 禁忌五：用双手和女士握手
6. 禁忌六：两手交叉和别人握手
7. 禁忌七：握手时左手拿东西或插兜里
8. 禁忌八：手上又脏又湿，当场搓揩后握手

专题系列六：名片礼仪

## **第一部分名片使用三不准原则**

1. 不随意涂改名片
2. 不印制两个头衔
3. 不提供住宅电话

## **第二部分名片的携带**

1. 足够数量
2. 保持整洁
3. 放置到位

## **第三部分名片的用途**

1. 自我介绍
2. 结交他人
3. 保持联络
4. 通报变更
5. 充当礼单
6. 介绍他人
7. 简短留意
8. 拜会他人

## **第四部分名片的制作**

1. 材料方面
2. 尺寸方面
3. 色彩方面
4. 字体方面
5. 内容：三三制原则

## **第五部分名片的递送**

1. 把握时机
2. 讲究顺序
3. 规范动作

## **第六部分名片的接受**

1. 双手接取
2. 当面阅读
3. 回敬对方
4. 及时整理

## **第七部分名片的索取**

1. 直接索取法
2. 礼貌互换法
3. 谦恭索取法
4. 拒绝他人的技巧

## **专题系列七：电话礼仪**

### **第一部分电话礼仪要素**

1. 时空选择
2. 语气态度
3. 时间控制

4. 通话内容

## 第二部分打电话礼仪

1. 何时打电话？
2. 往哪打电话？
3. 打多长时间？
4. 谁先挂电话？

## 第三部分接电话礼仪

1. 电话响多久接听？
2. 如何作自我介绍？
3. 如何控制通话时间？
4. 如何替他人接电话？
5. 正与人交谈如何接电话？
6. 遇到打错电话怎样处理？

## 第四部分投诉电话处理

1. 平定情绪
2. 解决问题
3. 结束通话

## 第五部分移动电话礼仪

1. 规范的使用
2. 文明的使用
3. 礼貌的使用
4. 安全的使用

## 专题系列八：座次礼仪

### 第一部分座次礼仪基本理念

1. 内外有别
2. 中外有别
3. 遵循规则

### 第二部分座次排序五原则

1. 以右为上
2. 以中为上
3. 以前为上
4. 以远为上
5. 面门为上

### 第三部分开会座次排序

1. 小型会议
2. 大型会议

### 第四部分乘车座次排序

1. 商务面包车
2. 越野吉普车
3. 双排座轿车

### 第五部分会客座次排序

1. 自由式

2. 中心式
3. 相对式
4. 并列式

#### **第六部分行进位次排序**

1. 情况一：平面行进时
2. 情况二：上下楼梯时
3. 情况三：出入房间时

#### **第七部分出入电梯顺序**

1. 平面式电梯
2. 无人操作电梯
3. 有人操作电梯

#### **第八部分谈判座次排序**

1. 双边谈判
2. 多边谈判

#### **第九部分签约座次排列**

1. 双边签字
2. 多边签字

#### **第十部分宴会座次排列**

1. 中餐座次原则
2. 中餐座次  
情况一：一位主人  
情况二：两位主人
3. 西餐座次原则
4. 西餐座次  
情况一：男女主人居中而坐  
情况二：男女主人分座两侧

### **专题系列九：宴会礼仪**

#### **第一部分宴会类型**

1. 按照性质分
  - 礼仪性质
  - 交谊性质
  - 工作性质
2. 按照规格分
  - 国宴
  - 正式宴会
  - 便宴
  - 家宴

#### **第二部分宴客礼仪四要素**

1. 费用
2. 环境
3. 菜式
4. 座次

### 第三部分请客的礼仪

1. 定标准，控费用
2. 选位置，吃环境
3. 多了解，避禁忌
4. 巧搭配，吃感觉
5. 准定位，吃特色
6. 分对象，吃文化

### 第四部分用餐礼仪十不准

1. 不迟到早撤
2. 不当众吸烟
3. 不整理打扮
4. 不打听费用
5. 不评议饭菜
6. 让菜不夹菜
7. 祝酒不劝酒
8. 饮食不发声
9. 食物不乱吐
10. 进餐不社交

### 第五部分用餐举止

1. 入座和座姿
2. 筷子的使用
3. 酒场的礼仪

### 第六部分西餐礼仪

1. 用餐前礼仪
2. 餐巾的使用
3. 上菜的顺序
4. 刀叉的使用
5. 进餐中礼仪
6. 西方饮食禁忌
7. 喝咖啡礼仪
8. 自助餐礼仪

## 专题系列十：商务交往礼仪

### 第一部分接待礼仪

1. 第一步：预做准备
  2. 第二步：热情招呼
  3. 第三步：迅速联络
  4. 第四步：引领访客
  5. 第五步：入座备茶
  6. 第六步：介绍交谈
  7. 第七步：送别客人
  8. 接待礼仪技巧
- 多批客人的接待

--让客人等待的技巧

## 第二部分拜访礼仪

1. 预先准备
2. 时间安排
3. 注意细节
4. 告辞礼节

## 第三部分谈判礼仪

1. 事先了解
2. 座次安排
  - 正式谈判座次
  - 非正式谈判座次
3. 谈判要点
  - 营造气氛
  - 注意形象
  - 避免耳语
  - 先礼后兵
  - 互相尊重

## 第四部分会议礼仪

1. 一般会议礼仪
  - 会议十大要素
  - 常见会议发言毛病
  - 会议聆听的六个误区
2. 招待会礼仪
3. 舞会礼仪

## 第五部分礼品礼仪

1. 商务交往礼品特性
  - 纪念性
  - 宣传性
  - 便携性
  - 独特性
  - 时尚性
2. 送礼 5W 原则
  - 送给谁 (who)
  - 送什么 (what)
  - 几时送 (when)
  - 送哪里 (where)
  - 如何送 (how)
3. 商务交往送礼禁忌
4. 商务交往送礼技巧
5. 销售人员送礼技巧
  - 客户手收礼心态分析
  - 可以送哪些礼品

--怎样的方式送出

## 第六部分外事礼仪

1. 国际商务礼仪常识
2. 公众场合注意事项
3. 西方人士社交禁忌
4. 西方人士饮食禁忌