
《商务礼仪与职业形象塑造》

课程方案

课程目标：

现代商务礼仪体现个人职业素养，对现代职业人士而言，拥有丰富的礼仪知识，以及能够根据不同的场合应用不同的交际技巧，往往会令事业如鱼得水。但交际场合中事事合乎礼仪，处处表现得体着实不易。本课程将通过交往礼仪导论、服务礼仪、公关礼仪、社交礼仪、政务礼仪、国际礼仪等内容，全面展示现代交际礼仪与交往艺术的精华所在，从而为职业人士打造个人交际魅力提供有效的指导。

课时安排：2天

课程内容：

一.礼仪概论

- 1.礼仪的起源与定义
- 2.礼仪的特点与原则
- 3.成功职业礼仪的影响力

二.“仪容仪表”礼仪

- 1.着装的 TPO 原则
- 2.男士着装（西服、衬衫以及领带的搭配）
- 3.女士着装（套装的选择）
- 4.发型发式、面部修饰/化妆
- 5.皮鞋与袜子的搭配
- 6.饰物的选择与颜色搭配技巧

三.“电话”礼仪

- 1.电话礼仪的重要性
- 2.接听电话的礼仪
- 3.拨打电话的礼仪
- 4.挂断电话的礼仪
- 5.正确处理不同的情况

四.“餐饮”礼仪

1.宴请准备

2.中餐宴请礼仪

3.西餐的礼仪

4.自助餐的礼仪

五.“商务交往”礼仪

1.访客接待

2.预约

3.会见礼仪（介绍、握手、互赠名片、迎送）

4.告退

5.举止礼仪（标准姿势、表情、眼神、手势语）

六.“办公室”礼仪

1.创设整洁的办公环境

2.适度的音量和语速

3.尊重他人的空间

七.服务礼仪

1.什么是客户

2.什么是服务

3.客户服务的重要性

4.企业内部的服务文化

5.做好客户服务的技巧

1)建立信任

2)探询和聆听的技巧

3)注意使用身体语言

4)人际关系