

商务礼仪与职业形象

课程介绍

在商务交往活动中，一个人的言谈举止、着装打扮、待人接物是否符合礼仪的要求，在很大程度上影响着交往活动的成败；商务礼仪与职业形象，已经成为提高员工个人素质与企业形象的必要条件。

公司的形象是企业最有价值的无形资产，而公司的形象是通过公司的管理者，职员，客户服务等等直接地反映出来的；员工的素质代表了产品的质量，员工的言行代表了企业的文化和素养。在商务活动中，成功的职业形象为你的事业成功起着推波助澜的作用。

本课程为学员提供商务礼仪与职业形象塑造的相关知识，通过系统培训，帮助学员掌握商务交往中的基本礼仪、自觉塑造良好的职业形象，以提高商务交往水平。

本课程采用易于接受的授课方式，强调学员参与、实战演练、互动等环节，使学员在活泼轻松的气氛中全身心投入，最大程度的改善自身形象。

课程目的

- ☆掌握商务交往礼仪的规范与标准，从容应对各种社交场合
- ☆掌握塑造个人的职业形象的要素和方法，提升公司公众形象
- ☆了解职场人士所应具备的职业素质与修养，进而提高公司专业形象。
- ☆迅速建立亲和力，并能有效的与交往对象沟通，提高交际效果

授课时间

一天。

授课方式

案例研讨，以大量实际案例为基础进行学习

积极参与，要求学员进行现场演练

鼓励分享，以小组方式学习促进相互间经验交流

互动方式，包括专题讲解、感悟故事、情景模拟、角色练习等

授课对象

企业管理人员、市场营销人员、公关文秘人员等。

授课提纲

模块（一）商务礼仪的含义、特征与基本原则

商务礼仪的含义及特征

三 A 原则：接受交往对象、重视交往对象、赞美交往对象

公司礼仪的基本要求：文明、礼貌、主动、热情、周到、规范

小组讨论：结合你目前的状况，你认为自身存在哪些问题？

特别提示：你的事业可能会在礼仪方面发展起来，也有可能礼仪方面而跌落下去

模块（二）商务人员仪容礼仪

首轮效应

展示积极健康的仪容

仪容礼仪要求：面部修饰、发部修饰、肢体修饰

化妆的礼仪：女职员化妆要求与禁忌

小组讨论：常见问题

特别提示：仪容细节的疏忽会为我们带来不可弥补的、不可言传的尊严的损害

模块（三）商务人员的仪表礼仪

商务人员着装要求

商务人员职场着装六不准

男士穿着西装的礼仪

女士穿着套裙的礼仪

女士佩带首饰的礼仪

小组讨论：着装的误区

特别提示：一个人外表有无魅力，不但决定了别人对他的态度，也影响这个人对自己的态度

模块（四）商务人员优雅的举止

商务人员行为举止准则

几种常用的手势语：递接物品的手势、自然垂放的手势、引导的手势、请进的手势、请坐的手势

身势语：站姿、坐姿、行姿、致意、欠身

表情神态礼仪：要有一双会说话的眼睛、用你的眼神与顾客沟通、微笑的魅力、微笑的基本方法

现场训练：站姿、走姿、坐姿、

标准接待手势、表情训练

特别提示：有修养的举止，是利用外在的一举一动来传达我们内心对别人的尊重的一种方式

模块（五）商务人员交往礼仪

握手礼仪

称呼礼仪

介绍礼仪

名片礼仪

迎送礼仪

商务接待礼仪

现场实景模拟训练

特别提示：交往的品位和格调是考察人的社会地位和成功人生的一个均衡而有效的标志

模块（六）有效沟通技巧

人际交往的黄金法则

话题的把握

让对方做主角

莫让他人相形见绌

以低姿态出现在他人面前

怎样请求人

活动：请求人的方式

特别提示：一个人的言谈举止永远是他的家庭背景、社会地位和公司档次的告示牌

模块（七）商务人员语言礼仪

礼貌用语的基本要求

声音运用规范

接听电话的礼仪

打电话的礼仪

传电话的礼仪

手机礼仪

现场情景模拟电话礼仪训练

特别提示：笑起来，让你的声音在电话里传达着笑容；因为电话中“听”出你的形象

模块（八）商务人员宴请的礼仪

如何接待好前来赴宴的客人

做一个有修养的赴宴者

吃中餐的礼仪

吃自助餐的礼仪

如何体面地饮酒

如何在吃工作餐时保持礼仪的形象

安排客人用餐注意事项

特别提示：餐桌上的举止是对一个人的礼仪和修养的最好考验