
商务礼仪

课程目标：

- ◇ 培养参训人员的人际关系处理能力，建立有建设性的人际氛围，运用有效的沟通技巧处理商务活动中的人际关系；帮助销售人员、技术人员、管理人员更加有效地与客户沟通提高工作效率
- ◇ 塑造员工职业素质（观念、态度、能力），对职业活动中的某些细节，包括职业套装、职业便装以及相应的服饰搭配和个人行为举止进行培训，展现不同岗位、不同职业背景、不同行业人员的人格特质以及工作思维习惯，快速建立沟通平台
- ◇ 根据不同岗位和职业特点，掌握对顾客提供高品质服务的能力，使不同职位的人员掌握基本的商务礼仪及正确的商务礼仪技巧

课程对象：

企业各级管理人员、驻外商务代表、公关人员、文秘、市场销售人员、有兴趣者

课程形式：

自我测评、现场讲授、礼仪游戏、小组讨论、案例分析、现场练习

课程内容：

第一篇 礼仪概述

- 礼仪概述
 - ◆ 礼仪的起源
 - ◆ 礼仪的特点

- ◆ 礼仪的原则
- ◆ 礼仪的作用

第二篇 塑造靓丽的职业形象

➤ 服饰礼仪

- ◆ 服饰礼仪的基本要求
- ◆ 服装搭配的总原则
- ◆ 服饰礼仪原则
- ◆ 男士西装、衬衣、领带、鞋搭配技巧
- ◆ 女士职业装的选择及化妆、服饰搭配技巧
- ◆ 着装六忌
- ◆ 佩带饰品的学问
- ◆ 特殊场合的着装技巧

➤ 仪容仪态礼仪

- ◆ 面部/局部/发部修饰规范
- ◆ 养成良好的个人卫生习惯
- ◆ 个人举止行为的禁忌
- ◆ 各种姿势

➤ 表情与神态礼仪

- ◆ 眼神
- ◆ 笑容
- ◆ 头部
- ◆ 眉毛和脸色
- ◆ 嘴部

➤ 语言礼仪

- ◆ 礼貌用语
- ◆ 禁忌语

第三篇 商务社交礼仪

➤ 商务社交礼仪

- ◆ 行礼的方式
- ◆ 介绍的礼节
- ◆ 握手的礼仪

-
- ◆ 交换名片的礼仪
 - ◆ 会客室入座的礼仪
 - ◆ 乘车礼仪
 - ◆ 共乘电梯礼仪
 - ◆ 商务交往的四忌

第四篇 办公室礼仪

➤ 通讯礼仪

- ◆ 电话礼仪
- ◆ 传真礼仪
- ◆ Email 礼仪

➤ 会议礼仪

➤ 与上司/同事/下属相处的礼仪

- ◆ 与上司相处的礼仪
- ◆ 与下属相处的礼仪
- ◆ 与同事相处的礼仪

➤ 赠送礼仪

- ◆ 馈赠礼品的四大原则
- ◆ 馈赠礼品的九大技巧
- ◆ 馈赠礼品的四大时机
- ◆ 几种可借鉴的方法

第五篇 餐桌上的礼仪

➤ 餐桌上的礼仪

- ◆ 中餐礼仪
- ◆ 西餐礼仪
- ◆ 喝茶与咖啡礼仪