

《高端商务礼仪》

主讲：王晨琛

课程背景

随着社会的快速发展，职场人士的商务礼仪在工作、生活和人际交往中显示出越来越重要的作用。当今社会，不懂礼节，小可损一单生意，大可致杀身之祸！学好商务礼仪可以增强企业的可信度，提高办公效率，赢得客户赞誉，进而增加企业的效益。

培训形式

分组、研讨、互动、案例、理论、多媒体、观摩、实操

课程收益：

- 1、塑造良好的职业形象与个人魅力；
- 2、学会商务场合通用礼仪规范，如形象礼仪、接访礼仪、交谈礼仪、通讯工具使用礼仪等；
- 3、提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围；
- 4、快速提升企业可信度，吸引客户，增加企业效益。

课程大纲

第一章：礼仪概论

- 一、礼仪的起源及涵义
- 二、礼仪的真谛
- 三、学习商务礼仪的意义

第二章：仪容仪表仪态

- 一、仪容仪表仪态之女士篇（服饰、表情、站、坐、蹲、行、出入座位、出入门、忌讳动作等）
- 二、仪容仪表仪态之男士篇（服饰、表情、站、坐、蹲、行、出入座位、出入门、忌讳动作等）

第三章：商务顺次礼仪

- 一、常见动态情境下的顺次礼仪
 - 行走
 - 上下楼梯
 - 乘坐电梯
 - 乘坐交通工具
 - 出入房间
 - 上下车
 - 帮助他人穿脱外衣
- 二、常见静态情境下的位次礼仪
 - 会见
 - 会议
 - 谈判
 - 签字仪式
 - 乘车位次

合影

第四章：商务会面礼仪

- 一、问候礼仪
 - 1、称呼的基本要求与礼仪规范
 - 2、问候语集锦
- 二、握手礼仪
- 三、名片礼仪
- 四、自我介绍的礼仪规范
- 五、介绍他人的礼仪规范

第五章：商务接访礼仪

- 一、接待礼仪
 - 1、了解接待规格
 - 2、接待前的准备与形象要求
 - 3、接待的基本礼仪
- 二、拜访礼仪
 - 1、拜访的类型
 - 2、拜访的准备与形象要求
 - 3、拜访的基本礼仪
- 三、礼品馈赠礼仪
 - 1、选择礼品
 - 2、馈赠与接受礼品礼仪
 - 3、拒绝礼品礼仪

第六章：商务交谈礼仪

- 一、交谈的基本要求
- 二、交谈的技巧
- 三、交谈中容易犯的错误
- 四、与世界主要国家的商务人士沟通交流

第七章：商务宴请礼仪

- 一、商务宴请之道
 - 1、商务宴请的目的
 - 2、商务宴请的程序
 - 3、商务宴请的形式
 - 4、商务宴请的邀约
 - 5、商务宴请赴宴礼仪
 - 6、商务宴请结账礼仪
 - 7、商务宴请席间谈话礼仪
- 二、中餐礼仪
 - 1、中餐席位礼仪
 - 2、点菜礼仪
 - 3、中餐餐具使用礼仪
 - 4、夹菜礼仪

5、烟酒及饮料礼仪

三、西餐礼仪

1、西餐着装要求

2、西餐摆台及餐具礼仪

3、西餐席位的排列

4、西餐宴会的程序

5、西餐上菜的顺序

6、西餐宴会的禁忌

第八章：通讯工具使用礼仪

一、座机、手机使用礼仪

二、微信、QQ 使用礼仪

三、微博、博客使用礼仪

第九章：办公礼仪

一、办公环境礼仪

二、商务信函文书礼仪

三、汇报工作礼仪

四、会议礼仪

五、出差礼仪

第十章 心礼仪

一、心礼仪的重要意义

二、训练从内而外真正接纳、感恩、付出、喜悦