
《商务接待礼仪培训》课程大纲

第一部分：礼仪的基本内容

破冰：

- 1、礼仪概念
- 2、学习政务礼仪的重要性

二、精英职业人士的个人形象塑造

第一印象的形成的心理规律

初次人际交往的四个焦点

人人都欢迎的社交礼物

(一) 职业着装---视觉美学在政务礼仪中的运用

1. 职业着装的 TPO 原则
2. 常见着装误区点评
3. 西装及领带礼仪
4. 鞋袜的搭配常识
5. 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
- 6.总结：

✚ 自我形象检查与重新塑造

✚ 着装配色练习

(二) 职业人士仪容礼仪---培养职业亲和力的技巧

- 1.商务人员发式发型的职业要求
- 2.女士化妆与男士修面的具体要领
- 3.职场仪容的禁忌

(三) 职业人士的举止礼仪---职业魅力的个性化展现

1. 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌(训练)
2. 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
3. 眼神的运用与规范
4. 微笑的魅力与训练
5. 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

三、常用商务接待礼仪---吹响商务交往的序曲、平衡的艺术

1. 见面礼仪

✚ 致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等

-
- ✚ 名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等
 - ✚ 握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等

2. 引导客户礼仪

- 1) 引导手势
- 2) 上下楼梯
- 3) 进出电梯
- 4) 路遇客户礼仪

3. 座次礼仪

- ✚ 会议座次礼规
- ✚ 照相座次礼规

4. 乘车礼仪

- ✚ 轿车位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌等

5. 敬茶的礼仪

6. 送客礼仪

四、中餐宴请礼仪-----持续提升追求完美

1. 宴请的准备

- ✚ 提前确定宴会的时间、地点、人员
- ✚ 合理的方式进行邀请
- ✚ 制定合适的菜单（不以昂贵为首要标准）
- ✚ 席位编排
- ✚ 布置现场

2. 餐桌的礼仪

- ✚ 中式餐具的使用标准
- ✚ 点菜与上菜的礼节
- ✚ 用餐的气氛以及禁忌
- ✚ 筷子的使用禁忌
- ✚ 餐桌的入席与退席

五、课程总结与回顾

1. 看——观察的技巧，把握目光的运用

-
2. 听——听永远比说更重要
 3. 笑——微笑的魅力将使你在人际交往中无往不胜
 4. 说——用良好的谈吐赢得更多机会
 5. 动——你的肢体语言时时刻刻传递到你的交往对象眼中
 6. 培训方式：分析、讲解、综合