

---

# 《实战商务礼仪》

## 【课程背景】

礼仪是企业员工个人素质的具体化表现，也是一个企业外在形象的具体展现，具有良好礼仪修养的员工可以使客户产生专业、敬业、权威、有礼、有节的良好印象，从而赢得客户的好感、信任、尊重，形成独特的竞争优势。

## 【授课形式】

电子教学、知识导入、规范训练、督导示范、以训促讲、模拟演练、以评促学、指导点评

## 【课程收益】

- (1)树立良好企业形象;
- (2)提升员工整体素质;
- (3)学习日常工作商务礼仪规范;
- (4)系统掌握工作中的礼仪细则;
- (5)建立企业内外良好的人际关系;
- (6)体会礼仪知识由感性转化为实践的重要性;
- (7)自我纠正工作岗位中的不良礼仪服务行为;

## 【课程大纲】

### 第一模块：商务人员的沟通礼仪

#### 一、沟通的语言艺术

——表达的禁忌

——有效的表达方式

#### 二、体现尊重的敬语雅语

#### 三、选择适宜的交谈话题

——交谈中勿入雷区

——把握交谈的节奏

---

#### 四、做沟通中的最佳听众

——倾听的五大层次

——专注倾听的体态语言

#### 五、沟通中的精准发问

1、发问使服务精准

2、发问的六种形式

3、发问的运用要领

### 第二模块：商务魅力之交往礼仪

#### 一、会面礼仪

1、称呼礼仪

2、介绍礼仪

(1)介绍自己

(2)介绍他人

(3)集体介绍

#### 二、握手礼仪

1、握手的要求

2、握手的顺序

3、握手的禁忌

#### 三、名片的使用

1、交换名片的顺序

2、名片的索取

3、名片的接受

---

4、名片的收存

#### **四、商务宴请礼仪**

1、确定宴请对象、规格和范围

2、确定宴请的时间和地点

3、邀请方式和订菜原则

4、就餐三优和就餐禁忌

5、宴请中的致辞和敬酒

6、合乎分寸的就餐礼仪

7、宴请中的酒水礼仪

### **第三模块：商务交往之电话礼仪**

#### **一、接打电话前的准备**

#### **二、接听电话的基本礼仪**

1、热情的第一声

2、保持喜悦的心情

3、声音清晰明确

4、迅速准确的接听

5、认真清楚的记录(5W1H技巧)

6、挂断电话前的礼貌

#### **三、拨打电话的礼仪**

1、选择对方方便的时间

2、掌握通话时长

3、规范礼貌用语

---

## 第四模块：商务礼仪之职业形象的塑造

### 一、商务形象塑造五大原则

### 二、女性商务形象规范

#### 1、职业形象的绝对杀手

#### 2、女性仪容修饰

——职业妆容的要点和原则

——商务场合的得体发型

#### 3、商务套裙穿着六大原则

#### 4、商务场合配饰使用禁忌

### 三、男士商务形象规范

#### 1、男士面部修饰要领

#### 2、三色原则与三一定律

#### 3、提升男士品味的饰品