

---

# 商务礼仪的修炼

## 【课程前言】

随着社会的发展，行业间面临着日趋激烈的竞争，能否在竞争中保持优势地位，独树一帜，不断发展壮大，因素固然很多，其中，良好的品牌形象无疑会起到非常重要的作用。从某种意义上说，商务礼仪已经成为现代商务活动中必不可少的交流工具，扮演着越来越重要的角色。商务礼仪是人们在商务场合适用的礼仪规范和交往艺术。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，和一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪有很强的规范性和可操作性，并且和商务组织的经济效益密切相关。

如今，越来越多的企业都把商务礼仪作为员工的基础培训内容，用以维护企业形象或个人形象，提升个人交往艺术，提高企业美誉度、提升核心竞争力的重要手段。

**【授课老师】**王佩仪

**【授课老师】**12 课时（或依据客户要求设计为 6 课时）

**【培训对象】**职场商务人士

**【培训方式】**讲授，问答，图片展示，视频演示，现场点评。

## 【课程提纲】

### 【课程提纲】

#### 第一讲 礼仪共识篇

1. 礼仪的内涵
2. 礼仪是智者的远虑,细节是强者的谋略（古今案例分析）

#### 第二讲 商务形象礼仪

##### 一、形象的建立与成功到底有什么样的关系？

1. 第一印象的重要性
2. 案例分析
3. 按照身份打理衣柜的技巧

##### 二、女士职场形象——典雅、大方、赢得尊重

1. 远离三大杀手
2. 商务女士场合着装——三大场合
3. 仪容要求——女人的脸有四层衣服

##### 二、男士职场形象——尊贵、优雅、值得信赖

1. 商务西装色彩选择及穿戴常识
2. 衬衫穿着五原则
3. 仪容要求——男人的脸有两层衣服

#### 第三讲 商务形为礼仪 - 魅力风度引人注目

1. 行为是您内心世界的展现

- 
2. 每个人都应该拥有一张国际通行证——完美表情
  3. 一个不能运用目光进行沟通的人不会是个高效的交流者
  4. 商务人士的优雅站姿
  5. 商务人员的端庄坐姿
  6. 商务人员蹲姿基本要求
  7. 商务人员的走姿基本要求
  8. 商务场合禁忌的姿态

#### **第四讲 商务交往礼仪**

##### **一、称呼礼仪 – 文雅得体闻者心悅**

1. 称呼的类别
2. 称呼礼仪注意细节

##### **二、致意礼仪 – 沟通从行礼开始**

1. 致意的形式（点头、鞠躬、拱手）
2. 致意的场合

##### **三、介绍礼仪 – 有先有后清晰简明**

1. 介绍自己大方得体
2. 介绍他人尊者居后
3. 介绍集体主宾有别

##### **四、握手礼仪 – 握对方手，永远是朋友**

1. 握手的来历
2. 握手判断人的性格
3. 握手礼仪注意要点

##### **五、名片礼仪 – 扬名你我双手递**

1. 名片接送六要素（大家来找茬）
2. 名片放置整洁且有序

##### **六、接待礼仪 – 洒扫庭院热誠相待**

1. 商务接待中的引领陪同
2. 接待三声，热情三到
3. 上下楼梯礼仪
4. 商务接待座次礼仪
5. 端茶倒水礼仪
6. 电梯礼仪
7. 乘车礼仪

- 
8. 馈赠礼品
  9. 送别 – 挥手之间情意绵长

## **七、拜访礼仪 – 有约在前彬彬有礼**

1. 预约 – 行前有约礼貌之宾
2. 登门 – 如约前往守时重诺
3. 做客 – 客随主便主客双悦
4. 告辞 – 适可而止恰到好处
5. 拜访会谈座次有讲究

## **第五讲 商务宴请礼仪 – 你在品尝食物别人在品味您**

1. 在宴席上最让人开胃的就是主人的礼节
2. 宴请的5M规则
3. 宴请礼仪中点菜需要注意的细节
4. 座次的礼仪
5. 喝酒的讲究——架起双方沟通的渠道
6. 敬酒的讲究
7. 宴请礼仪中的禁忌（谈资、吃相、筷子的用法）
8. 自助餐礼仪
9. 买单与埋单

## **第六讲 商务沟通礼仪 – 开启沟通的大门**

1. 规范和美化你的语言
2. 适度谦恭透露出的是高贵
3. 倾听比直接讲话表达得更多
4. 人际交流的黄金法则和白金法则