
礼赢商运

----企业商务礼仪全员素养提升训练

(2天标准版)

[课程背景] Curriculum background

一个企业从大做到强，不仅需要强大的技术实力和经验积累，还需要依靠人才和理念这样的软实力。在当今知识经济的大环境下，企业之间的竞争早已不仅仅是成本、技术或者是员工技能之间的较量了，竞争的天平已经逐渐转向了“软实力”的角逐，其中高素质的员工，高质量的服务，每一位员工优雅得体的礼仪修养、赏心悦目的仪容仪表、彬彬有礼的行为举止都是至关重要的因素。

于企业而言：

员工是否会在参加国内研讨会或出席国际研讨会时手足无措、当众词穷、装扮不当？

员工是否会在社交场合大谈公事？

员工是否清楚在召开业务会议时闭嘴好过抢着秀？

员工是否会将商务晚宴当成试吃大会或者饿的昏头转向？

员工是否会在商务差旅中对宾馆服务人员言语不敬、居住的房间杂乱不堪？

员工是否会由于细微的不当举止而丢掉了他们的重要客户？

于员工而言：

是否能够向合作伙伴展示出良好的第一印象？

是否能够在商务接待中做到彬彬有礼、细致得人心？

是否能够在与客户沟通时做到知书达理、谈吐高雅？

是否能够在商务差旅中秀出专业度？

是否熟知各种场合的着装守则？

是否能在工作中巧妙地表达自己的观点，并使别人接受自己的意见？

是否拥有搭建良好的人脉网络的技巧？

是否能够与客户建立起长期、稳固的合作关系？

精通商务礼仪的商务人士，即使面临尴尬，也能巧妙化解;反之，即使面对善意，也会弄巧成拙，让他人耿耿于怀;精通商务礼仪，拥有良好的人际关系，必然拥有丰厚的人脉，必然拥有强大的竞争力。本课程重在职业化软实力的修炼，帮助员工为合作伙伴创造额外的价值，给客户以尊重，并赢得企业独有的竞争力。

[课程收益]Course benefits

企业收益：

企业员工的整体素质得到有效提高;

员工认识到形象塑造的重要性并获得相应的方法，自觉成为商务组织形象的塑造者和代表者。

通过指导员工的商务活动，减少误会和失误，为企业赢得更多的商机和利润;

通过员工得体的行为、良好素质的展现，强化企业文化、提升企业形象;

员工在各种商务场合均能够应对自如，举止有度，有力展示企业软实力。

员工收益：

在接待、会见客户时，能够做好充足的准备，展现出良好的第一印象;

能够于举手投足间展现良好的职业素养，于恰到好处的言行中提升自身形象;

学会在不同商务场合表现大方得体,并避免失礼;

能够展现出坦率友好的态度，赢得同事的尊重，获得客户的信赖;

通过良好的商务跟进与沟通，搭建职场人脉，取得同事及客户的支持与帮助。

了解平时被自己忽略的小细节，完美展现自己的修养与素质。

[适用对象]Applicable object

职场人士、职业经理人、职场新鲜人等

[授课方式]Way of teaching

讲与演，声与形，练与评的相结合，图与影象,实战与体验的相结合，实现全程互动、身临其境，迅速突破

1.课堂讲授法

2.工具演示法

3.案例教学法

4.实战练习法

5.讨论培训法

6.角色扮演法

7.游戏活动法

8.测试点评法

9.头脑风暴法

10.情景模拟法

【授课时间】Teaching time

1天=6小时

【课程内容】

如何塑造良好的职业印象为客户留下美好而深刻的第一印象

如何运用恰当而职业的自我包装为自己赢得职场竞争力

如何运用得体的言行举止彰显自己的格调与品位

如何对同事、对客户进行卓越的跟进，为自己赢得更好的人际关系及客户资源

如何恰当、清晰、有力地表达自己的观点和不同意见

如何通过网络、书面、电话沟通礼仪为自己的事业打开一扇窗

掌握各种商务场合中的礼仪行为规范，时刻展示出公司与自己的良好形象

【课程大纲】Course Outline

第一讲：商务礼仪概述

1、礼仪的涵义

2、商务礼仪的特点、原则

第二讲：职业形象塑造

(一)职业着装礼仪——仪表礼仪

- 1、提升个人及企业形象的穿衣法则
- 2、各类职业形象着装方式/各场合着装规范(女士、男士)
- 3、常见商务着装误区点评(细节决定成败)
- 4、鞋袜的搭配意识
- 5、服装款式选择、配饰的选择和搭配

(二)亲和力的职业形象——仪容礼仪

- 1、仪容仪表的基础
- 2、修面：男士魅力的亮点
- 3、化妆的技巧及要求
- 4、职业女性的发型要求

(三)优雅的举止礼仪——仪态礼仪

- 1、男士、女士站姿
- 2、男士、女士坐姿
- 3、男士、女士走姿
- 4、不同场合使用的手势语
- 5、微笑表情和身体语言的协调
- 7、训练具有吸引力的目光

第三讲：常用商务礼仪

(一)商务沟通礼仪

- 1、面对面沟通礼仪
 - a) 沟通的三大基础及要素
 - b) 如何清晰、有力地表达自己的观点

2、网络沟通礼仪

a) 邮件沟通礼仪

b) 微博沟通礼仪

c) 博客沟通礼仪

d) 微信沟通礼仪

3、书面沟通礼仪

a) 有效的书面沟通的策略

b) 备忘录或报告的沟通礼仪

4、电话沟通礼仪

a) 拨打/接听电话的步骤

b) 转接、留言的技巧

c) 如何正确礼貌的使用手机(手机的携带及使用规范)

(二)商务往来接待礼仪

1、与来宾会面

a) 称呼礼仪与问候礼仪

b) 名片交换礼仪

c) 握手礼仪

d) 介绍礼仪

e) 情景模拟练习

2、客户陪同礼仪

a) 陪同乘车/行路礼仪

b) 上下楼梯/出入电梯礼仪

c) 会客室内座次礼仪

d) 会客室内饮品礼仪

e) 情景模拟练习

3、膳宿礼仪

a) 菜单的确定

b) 桌次与位次安排

c) 中/西/自助餐礼仪

d) 上菜顺序与餐具的使用

e) 敬酒礼仪

f) 住宿环境及房间的安排

4、送别来宾礼仪

(三)商务拜访礼仪

1. 拜访前要注意的礼仪

2. 拜访等待时要注意的事项

3. 拜访时敲门/入座/交谈细节

4. 告别时的礼仪细节

第四讲：礼品馈赠礼仪

1. 提前筹划才能巧妙送礼

2. 选择礼品的四原则

3. 如何让你的礼物与众不同

4. 别让送礼的钱打水漂

5. 送礼时要注意的礼节(恰当的语言/时机)

6. 礼貌的接受礼品与恰当的拒绝礼品

7. 商务公关的送礼艺术

8. 商务交往九不送

第五讲：商务会议服务礼仪

1. 会场接待礼仪

2. 会议座次礼仪

3. 组织会议的礼仪

4. 会场服务礼仪

5. 参加会议的礼仪

6. 合理地维护会场秩序(鼓掌/演讲/手机)