

# 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】

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】**

#### **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】**

职场人士、职业经理人、职场新鲜人等

### **【授课方式】**

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】**

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]**

### **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）