

---

# 商务接待与拜访礼仪

## 1 天标准版

礼仪是礼节与仪表的有机结合。礼节是指人们在人际交往中能否彬彬有礼地对待他人。而仪表则是指人们在社交活动中，能否以优雅的仪态表现自我。正确的礼仪是人类交流感情，建立友谊和开展业务活动的桥梁和纽带。一个企业的礼仪状况如何，直接折射出这个企业文化的水平和员工的精神面貌。

### **【课程大纲】Course Outline**

#### **第一篇：礼仪是一张名片——重新塑造自我，增加别人对自己的好感**

##### **第一讲：商务接待礼仪的涵义与作用**

- 1、礼仪的涵义
- 2、商务接待与拜访礼仪的作用及价值

##### **第二讲：首因效应对接待工作的重要性**

###### **1、仪容礼仪的基本要求**

- a) 仪容修饰的重点（男士/女士）
- b) 头部、面部、手部的修饰（男士/女士）

###### **2、仪态礼仪的基本要求**

- a) 微笑展示你的热情
- b) 眼神体现你的修养
- c) 优雅站姿的塑造及训练
- d) 端庄坐姿的塑造及训练
- e) 矫健走姿的塑造及训练
- f) 标准蹲姿的塑造及训练

###### **3、仪表礼仪的具体要求**

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

#### **第二篇：商务往来接待与拜访礼仪**

##### **第一讲：商务接待礼仪**

###### **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**

### **第二讲：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

### **第三篇：维护客户关系的有效渠道---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

### **第四篇：回顾与总结**