
商务礼仪

【课程背景】

在商务活动中，需要通过行为准则去约束人们在商务活动中的方方面面，这其中包括仪表礼仪，言谈举止，书信来往，电话沟通等技巧。

有人说，商务形象价值百万。按现代企业人看来，商务礼仪培训带来的潜在价值，无法用直接货币衡量。商务礼仪已经成为现代商务活动中必不可少的交流工具，越来越多的企业都把商务礼仪培训作为员工的基础培训内容。

【课程意义】

从企业的角度来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

从个体角度来说，专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，可以成为职业成功的助推器。

【课程收益】

掌握各类商务活动和职场生活的必备礼节，增强员工自信，树立良好企业形象；

接人待物有礼有度，从容应对各种社交场合推动事业成功；

掌握商务礼仪的运用规律，掌握职业形象礼仪、商务交往礼仪、宴会礼仪、接待礼仪、会务礼仪等特点以及在工作中的具体运用。

【授课方式】

讲解、示范、案例分析、视频鉴赏、情景模拟、现场评点

【课程对象】

企业中高层管理人员、秘书、销售、公关人员、服务人员等。

【课时安排】

2天 12课时(可根据企业需要调整内容与课时)。

【课程大纲】

第一部分：商务礼仪内涵概述

(1)礼仪的定义与特征

(2)商务礼仪的作用

(3)商务礼仪的基本原则与要求

第二部分：职业形象篇

(1)第一印象效应

(2)不同岗位人员的仪容仪表要求与禁忌

(3)商务场合中男士、女士的仪容礼仪

(4)商务场合中男士、女士的仪表礼仪

(5)化妆的技巧示范与常见化妆误区分析

(6)发型的要求与搭配

(7)不同岗位人员首饰佩戴要求与礼仪禁忌

(8)女装的着装选择与穿的艺术

(9)领带佩戴

(10)微笑的魅力与要求

(11)常见着装误区点评

第三部分：职业仪态篇

(1)站姿

(2)优雅坐姿

(3)手势

(4)蹲的姿势

(5)示意礼

(6)回应礼

(7)行走的姿态

(8)递接物品

(9)鼓掌的姿态

(10)挥手的要求

(11)开关门的礼仪

(12)引领的礼仪

(13)敲门的礼仪

第四部分：商务交往礼仪

(1)商务会面礼仪：迎送、称呼、问候致意、人际距离

(2)在走廊、在楼梯、在电梯、在会客室门口

(3)介绍与自我介绍礼仪

(4)握手的礼仪与禁忌

(5)名片的价值与使用礼仪

(6)位次礼仪(乘车、电梯、陪同、会谈、谈判、签字等)

(7) 通讯礼仪——电话礼仪

(8) 邮件与传真礼仪

商务沟通礼仪

第五部分：商务宴请与待客礼仪

(1)赴宴的时间礼仪

(2)席位安排礼仪

(3)餐饮禁忌

(4)点菜的礼仪与禁忌

(5)席间交谈的礼仪

(6)致辞礼仪

(7)敬酒礼仪

(8)餐桌仪态

(9)餐后的礼仪

(10)自助餐礼仪

(11)咖啡礼仪

(12)奉茶礼仪

(13)西餐礼仪

第六部分：职场风范

(1)办公室人际关系

(2)尊重上级

(3)与上级相处的原则和礼仪

(4)请示汇报的礼仪

(5)尊重同事

(6)完美的人际距离

(7)公司内部关于“地位”的敏感话题与巧妙处理

(8)异性同事相处的礼仪与禁忌

(9)同事尴尬的应对礼仪

(10)办公室语言禁忌

(11)办公场所礼仪与禁忌

(12)尊重下属

(13)内外有别——客人面前言行禁忌