

# 《商务礼仪》

【授课时长】0.5-1天

## 【课程目标】

通过本课程的学习掌握职业人在职场中的基本商务礼仪，日常职场中的行为规范。提高个人形象、公司形象，企业文化氛围，改善人际交往中的不良形为。

商务礼仪是人们在日常商务交往活动中体现相互尊重的行为准则。是商务活动中对人的仪容仪表以及举止言谈的普遍要求。了解和掌握正确的商务礼仪习惯，能使我们在商务交往活动中赢得良好的第一印象，从而使商务交往活动的顺利进行事半功倍。了解商务礼仪的内涵，掌握正确的商务礼仪习惯 纠正商务礼仪中常见的错误 提高个人形象、公司形象 日常职场中的行为规范及人际交往礼仪 运用礼仪更好的赢得客户

【课程对象】公司所有人员

## 【培训方式】

启发式互动教学、课程讲授、案例分析、小组讨论、角色扮演、培训游戏练习、模拟演练。

## 【课程大纲】

### 第一篇 职业形象与礼仪

1—1 什么是礼仪

1—2 礼仪的五大原则

1—3 礼仪的职能

1—4 仪容、仪表、仪态

### 第二篇 形态礼仪

2—1、约会、致意

2—2、握手、介绍

2—3、递接名片

2—4、待客礼仪

2—5、姿态、手势

### 第三篇 交谈礼仪

3—1、交谈态势语

3—2、称呼

3—3、正式场合

3—4、非正式场合

3—5、称呼中三忌

3—6、电话礼仪

3—7、常用礼貌用语

#### **第四篇 服饰礼仪**

4—1、着装原则

4—2、服饰三美

4—3、色彩搭配

4—4、男士服饰仪容

4—5、女士服饰仪容

#### **第五篇 办公室礼仪**

5—1、上下级相处注意事项

5—2、同事间相处注意事项

5—3、与异性相处注意事项

5—4、工作时间注意事项

5—5、电话礼仪

1、电话应该如何打？

2、电话应该如何接？

3、如何帮上司接听/过滤电话

4、如何处理电话异议

5、电话贴士

6、传真的注意事项

5—6、下班时间注意事项

#### **第六篇 公关活动礼仪**

6—1、西餐礼仪

6—2、中餐礼仪

6—3、自助餐礼仪

6—4、晚会礼仪

6—5、馈赠礼仪

6—6、网络礼仪

6—7、道歉礼仪

## **第七篇 谈判 会议礼仪**

7—1、会议室环境布置

7—2、沟通礼仪

7—3、商务谈判礼仪

## **第八篇 人际关系**

8—1、人际关系状态

8—1 与同事相处

8—1 与上司相处

8—1 与客户的沟通和相处

## **第九篇 掌握礼仪更好的赢得的客户**