

# 《礼仪决定成败》

(1天)

## 课程对象：

所有希望提升自我形象、快速掌握商务礼仪的人员。

## 课程目标：

- ◆ 快速了解、并掌握必须的礼貌与礼仪
- ◆ 掌握商务礼仪知识，塑造成功人士形象
- ◆ 避免礼仪错误，赢得别人尊重与赏识
- ◆ 运用专业商务礼仪知识，推动事业成功
- ◆ . . . . .

## 课程背景：

人与人之间的交往，缺乏了礼貌会有什么后果？商业人士之间的交往，缺乏了礼仪会有什么样的结果？古人云：“知礼而后作”，是人的内在修养的外在表现；“您永远无法获得第二次机会，以赢得一个良好的第一印象！”第一次给人印象最深的便是礼仪：仪态、仪表等；但是，非常遗憾的是，人长大以后，却越来越不关注对别人的礼貌；商业交往中应该掌握的礼仪知识却是很少被予以足够的重视、、、、是否具备良好的礼仪，在一定程度上决定了成败。

## 课程大纲：

### 第一部分 礼貌

——礼貌是建筑在双重基础上的；既要表现出对别人的尊重，也不要把自己的意见强加于人。

——礼貌是后天造就的好脾性，它弥补了天性之不足，最后演变成一种近似真美德的习惯。

——礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受人以礼貌相待的人们喜悦。

——和蔼可亲的态度是永远的介绍信。

——当你思考准备说什么的时候，就做出一副彬彬有礼的样子，因为这样可以赢得时间。

- ◇ 礼貌的惯用语
- ◇ 跟别人打招呼
- ◇ 介绍你的朋友
- ◇ 如何尊重别人
- ◇ 如何展现自己的魅力
- ◇ 如何跟别人说话
- ◇ 关于礼貌

## 第二部分 商务礼仪——礼仪决定成败

——有礼走遍天下

——礼仪是聪明人想出来的与愚人保持距离的一种策略。

——爱默生

——“每位员工都是企业形象的代言人”。

### 壹、 仪态礼仪

——仪态是指人在行为中表现出来的姿势，主要包括站姿，坐姿，步态等。“站如松，坐如钟，走如风，卧如弓”，是中国传统礼仪的要求，在当今社会中已被赋予了更丰富的涵义。随着对外交往的深入，我们要学会用兼收并蓄的宽容之心去读懂对方的姿态，更要学会通过完善自我的姿态去表达自己想要表达的内容。

——仪态是一种“无声的语言”

——仪态是内在素质的真实表露

——仪态的习惯性

- ◇ 笑姿
- ◇ 站姿
- ◇ 行姿
- ◇ 坐姿
- ◇ 蹲姿

- ◇ 手势

## 贰、 仪表礼仪

——仪表，即人的外表，包括容貌、举止、姿态、风度等。在政务、商务、事务及社交场合，一个人的仪表不但可以体现他的文化修养，也可以反映他的审美趣味。穿着得体，不仅能赢得他人的信赖，给人留下良好的印象，而且还能够提高与人交往的能力。相反，穿着不当，举止不雅，往往会降低了你的身份，损害你的形象。由此可见，仪表是一门艺术它既要讲究协调、色彩，也要注意场合、身份。同时它又是一种文化的体现。

——仪表礼仪应注意四点：注意容貌的修饰；注意化妆；注意举止；注意表情。

- ◇ 着装的具体规范
- ◇ 商务人员着装忌讳
- ◇ 着装要考虑场合
- ◇ 会议着装
- ◇ 着装要避免出现的情况
- ◇ 男人西装
- ◇ 女士着装

## 参、 公共礼仪

——形象制胜的时代已经向我们走来。

- ◇ 鞠躬
- ◇ 引路
- ◇ 搭乘电梯
- ◇ 座位安排的五大原则
- ◇ 电话礼仪
- ◇ 会面的四个基本要素
- ◇ 名片的使用
- ◇ 握手的要求
- ◇ 文明待客实际操作要求
- ◇ 通用的礼仪法则

## 四、 各种礼仪分类

——“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华”；

——孔子以前，有夏礼、殷礼、周礼三代之礼；

——“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”；

——“礼仪是人际交往的通行证”；

——“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡”。

◇ 日常见面礼仪

◇ 接待礼仪

◇ 通信礼仪

◇ 宴请礼仪

◇ 仪式礼仪

◇ 社交礼仪

◇ 谈判礼仪

◇ 各国商务礼仪习俗

培训老师：鲍老师（简介请见附录）