



《商务礼仪》

【课程背景】

21 世纪社会文明高度发展，企业形象和服务至关重要，企业获胜的关键是服务和品牌形象，而品牌形象的树立和每一个公司员工形象息息相关，因此 21 世纪企业最应该学习的一节课就是礼仪，而不是所谓的销售技巧，管理技巧，试想一个不学礼、不知礼、不习礼、不用礼的人，没有良好素养的人，懂得再多的技巧又有什么用呢？公司员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出该员工自身的素质，而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界。

【授课方式】

现场集中面授+概念形象讲述+案例分析研讨+操作方法传授+小组交流互动+实战指导总结等。

【授课对象】

企业新员工、刚毕业的大学生、有志于提升职业化形象及素质的商务人士

【授课时间】

1-2 天，需要现场指导演练时间较长达 2 天，一般观念讲授课程可缩短至半天。

【授课地点】

客户自定

【课程收益】

1. 通过培训使员工清晰的知道学习商务礼仪的重要作用；
2. 通过培训使员工拥有良好的职业形象；
3. 通过培训使员工掌握仪容仪表仪态礼仪及提升技巧；
4. 通过培训使员工掌握重要商务活动礼仪及注意事项；

【课程大纲】

引言：课程导入

主席夫人与徐峥的案例导入

现场讨论发言

第一单元：为什么要学习商务礼仪 (1-2 小时)

1、学习商务礼仪的重要作用



- (1) 提升个人职业素质，有助于职业发展
- (2) 学习交际技巧，有利于交往和应酬
- (3) 提升企业整体素质，有助于维护企业形象

2、商务礼仪的基本理念

- (1) 尊重为本
- (2) 善于表达
- (3) 形势规范

第二单元：外在形象礼仪(1-3 小时)

1、仪容礼仪

- (1) 面部修饰
- (2) 发部修饰
- (3) 肢体修饰
- (4) 化妆的学问

2、仪表礼仪

- (1) 商务女士着装要求
- (2) 商务男士着装要求
- (3) 出色形象，服装的色彩搭配
- (4) 扬长避短，不同体型的着装要点
- (5) 提高品味，了解服装品牌

3、仪态礼仪

- (1) 站、坐、蹲、行等仪态训练
- (2) 表情礼仪及训练

第三单元：商务活动礼仪(1-3 小时)

1、现代办公礼仪

- (1) 办公室礼仪
- (2) 网络沟通礼仪
- (3) 办公用品使用礼仪

2、电话礼仪

- (1) 接电话礼仪
- (2) 打电话礼仪
- (3) 电话营销浅谈



3、客户接待、拜访客户礼仪

- (1) 介绍人
- (2) 介绍顺序
- (3) 座次安排
- (4) 乘车礼仪

3、会议礼仪

- (1) 会议时间把握
- (2) 会议发言注意事项
- (3) 商务谈判会议形象塑造

5、餐桌礼仪

- (1) 商务用餐礼仪
- (2) 奉茶和咖啡礼仪