



## 《商务礼仪与人际交往》

### 【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】

广发银行新员工培训

### 【授课时间】

1 天

### 【授课地点】

北京

### 【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

两会衣着风波

**第一单元：为什么要学习商务礼仪 (1 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：银行员工外在形象礼仪(2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：商务活动通用礼仪(2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



高秋红老师简介及课程纲要

---

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

**第四单元：银行网点特定礼仪与客户沟通(1小时)**

- 1、银行服务标准用语规范与训练
- 2、迎接、送别客户的礼仪
- 3、大堂分流引导的礼仪
- 4、派发银行宣传单的礼仪
- 5、办理业务的礼仪
- 6、指导填单、使用自助终端等的礼仪

案例：1 客户插队如何沟通

2 发现客户使用假币如何沟通

3 客户在大厅大声喧哗，如何沟通