

# 《职场商务礼仪》

## ——企业人的职业礼仪

### 【课程目标】

- 通过此次培训，达到让参加培训人员重新认识自我形象，提升、注重自我形象，内强个人素质、外塑企业形象。让员工不仅学习、了解礼仪的规范，更重要要将其付诸个人实践。

### 【课程特色】

- **授课方式**：课程讲授、案例分析、角色扮演、互动讨论。
- **授课风格**：感染力、亲和力强；通俗易懂,师生互动；对象化案例分析。

### 【课程对象】

- 企业全体人员。

### 【课程大纲】

<p><b>第一模块：重新认识自我（礼仪的作用）</b></p> <p>关于礼仪 现代竞争的附加值，人际关系的润滑剂 我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示） 打造阳光心态（青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐） 培训方式：分析、讲解</p> <p><b>第二模块：职业形象塑造</b></p> <p><b>一、仪容仪表规范</b></p> <p>女士化妆修饰的礼仪 女士淡妆的基本要求 工作淡妆的步骤 仪容修饰的要求 头发的美化 面容的修饰</p> <p><b>二、举止仪态规范</b></p> <p>手势 站姿与走姿 坐姿与蹲姿 举止禁忌</p> <p><b>三、表情神态</b></p> <p>眼神运用的技巧 微笑的训练方法</p> <p><b>四、着装</b></p> <p>着装的 TPO 原则 西装礼仪 领带的礼仪 鞋袜的搭配常识 首饰、配饰的使用规范 手表的选择、皮包的选择 培训方式：分析、讲解、提问</p>	<p><b>二、拜访、交谈礼仪</b></p> <p>拜访的形象要求与规范、拜访基本礼规 交谈的基本要求、原则、禁忌 电梯和乘车礼仪 电梯进入顺序规范、 电梯内礼仪规范、等候电梯规范、 轿车位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌等</p> <p><b>三、座次礼仪</b></p> <p>会议座次礼仪规范 谈判座次礼仪规范 签字仪式座次礼仪规范 宴请座次礼仪规范</p> <p><b>第四模块：电话礼仪</b></p> <p><b>一、打电话礼仪</b></p> <p>什么时候关机合适 端正的姿态，清晰的声音 通话三分钟原则 打电话谁先挂</p> <p><b>二、接电话礼仪</b></p> <p>铃响不过三下 认真清楚的记录 有效电话沟通 对方要找的人不在时 接听私人电话时 培训方式：讲解、分析、示范</p> <p><b>第五模块：宴会礼仪</b></p> <p><b>一、中餐礼仪</b></p> <p>宴会筹备 餐桌安排 位次安排</p>
---	---

## 江猛老师：员工职业化训练经典课程

总结：1、自我形象检查 2、着装配色表

培训方式：讲解、演示

### 第三模块：常用商务交往礼仪

#### 一、谋面礼仪

称呼的基本要求与礼仪规范

介绍的分类,自我介绍的礼仪规范

第三方介绍的要求与顺序、举止与规范

为团体介绍的顺序、要求与禁忌

致意的种类、方法、规范与禁忌

名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌，

握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等

餐具的使用

#### 二、西餐礼仪

上菜的程序

餐具的使用

进餐的守则

餐巾的使用

培训方式：分析、讲解、综合

### 第六模块：商务礼仪礼仪五步训练法

看——观察客户的技巧

听——拉近和客户的关系

笑——客户更愿意接受服务

说——客户更在乎怎样

动——运用身体语言的技巧