

# 领导者形象设计与商务行为艺术（印象管理与商务礼仪）

**培训目的：** 通过对中国传统文化的修习提升内心的修为；  
强化领导者自我印象管理的技能，进而提升企业整体对外形象；  
掌握现代社会交往和商务交往的礼仪规范和领袖行为艺术；  
塑造优雅从容的商务形象增加对外交往中的竞争优势。

**培训时间：** 1-2 天

1天方案以内容讲授和视频、图片观摩为主

2天方案配合相关内容辅以具体的个人风格诊断、形象设计建议和行为方式实战演练

## 第壹篇 身心修炼篇

导入案例：林肯选人的标准为什么是——“他长得不行”？

- 壹、“义则不可须臾舍也”——为人处事的立身之本
- 贰、“慎独”和“诚信”——深植的职业道德之根
- 叁、“修身在正其心”——远离失败者的心理误区
- 肆、“己欲立而立人，己欲达而达人”——人际关系与沟通
- 伍、“吾日必三省吾身”——自我反思与总结
- 陆、“学而时习之不亦乐乎”——不断学习是进步的源泉

## 第贰篇 个人形象篇

### 第一章 个人印象管理

- 一、职业形象和职业生涯的关系
- 二、个人印象管理策略
  - (壹) 保持形象的一致性
  - (贰) 让对方愉悦
  - (叁) 恰当的自我表露
- 三、首因效应、光环效应和扫帚星效应
- 四、给人良好的第一印象的四宜四忌

### 第二章 打造领袖形象——印象心理学指导下的着装管理

导入案例 1：华尔街经纪人的回忆录——我如何与成为世界首富的机会失之交臂。

- 一、形象艺术基础
  - (壹) 职业着装的基本原则（个性原则、和谐原则、TPO 原则）
  - (贰) 领导者常见着装误区点评
  - (叁) 服饰色彩搭配、场合用色技巧，个人色彩诊断
  - (四) 服装选择与领袖个人风格诊断
- 二、男士着装的礼仪
  - 导入案例 2：克林顿先生最常用的领带是什么样的？为什么他也会选用普通的领带？

- (一) 西装的选择
- (二) 西装的选择与搭配 (衬衫、领带、鞋袜、公文包的选择)

(三) 休闲服饰的选择与搭配

### 三、女士着装的礼仪

**导入案例 3：希拉里女士大学时代最爱穿什么衣服？为什么后来不穿了？**

(一) 套裙的选择要注意的问题

(二) 套裙的搭配 (衬衫、内衣、衬裙、鞋袜的选择及要求)

(三) 精确平衡点 - 如何兼顾装束个性化与新颖入时

### 四、佩戴饰品的礼仪

(一) 首饰的选择及佩带的要求

(二) 手表和笔的选择注意事项

## 第三章 保持专业的仪态——印象心理学指导下的领袖举止

- 一、站姿、坐姿的规范及注意问题
- 二、手姿的禁忌、国际上手姿的差异
- 三、眼神运用的规范及注意问题等
- 四、商务活动中得体的行为举止

## 第三篇 职业表现篇

### 第一章 社交艺术

#### 一 拜访礼仪

- 1、电话预约
- 2、着装原则
- 3、赴约注意事项 (再次确认, 准备资料, 检视仪容, 守时前往)

#### 二 见面礼仪

- 1、相互介绍
  - (1) 问候
  - (2) 交换名片
  - (3) 礼貌得体的称呼

#### 2、握手

#### 3、入座礼仪

#### 三 邀请和赴宴的礼仪

- 1、邀请与回复邀请
- 2、迎客与赴约
- 3、餐桌话题四宜四忌
- 4、送客与告辞
- 5、中餐礼仪
  - A、中餐的座次礼仪
  - B、举止优雅的要点——干净、安静
  - C、转台取菜的礼节
  - D、用筷六忌
  - E、复杂食物的吃法
  - F 饮酒与劝酒

- 6、西餐礼仪
  - A、西餐的座次礼仪
  - B、点菜顺序、搭配技巧
  - C、餐具、餐巾的用法
  - D、各道菜肴的正确吃法
  - E、酒与咖啡文化
  - F、享用自助餐与下午茶

#### 四、领袖交谈艺术

- 1、听（鼓励性回馈、SOFTEN 交谈原则的应用）
- 2、说（零干扰原则、公务交谈禁忌）
- 3、问（社交礼仪六不问）
- 4、眼神和微笑
  - 1) 适度注视赢得尊重
  - 2) 用微笑提升领袖魅力

### 第二章 商务行为规范

#### 一、商务礼仪规范

- 1、商务交往礼仪定位
- 2、政务慰问礼仪
- 3、政务信仿礼仪
- 4、商务馈赠礼仪

#### 二、会议礼仪

- 1、日常商务会议（筹备、座次、与会、记录、餐饮、简报、传达等环节的礼仪常识）
- 2、外宾接待会议（规格、座次、迎送等环节的礼仪细节）
- 3、商务谈判会议（谈判的着装、座次、谈吐、风度的礼仪要点）
- 4、签字仪式（座次与程序安排）

#### 三、接待迎送礼仪

- 1、礼宾规格
- 2、礼宾次序
- 3、饮食住宿与公务交通礼仪

#### 四、公务出行礼仪

- 1、调研礼仪
- 2、参观礼仪
- 3、交通工具使用礼仪

### 第三章、做受人尊敬的职场领袖

#### (一) 办公礼仪

- 1、领袖职场谈吐修养
- 2、办公室称谓礼仪
- 3、办公室行为四忌
- 4、六大习惯让你成为受尊敬的领导者

#### (二) 电话礼仪

- 1、迅速热情接听电话
- 2、彬彬有礼拨打电话
- 3、言简意赅完成通话

4、电话沟通四不要（不要同时接听多个来电、不要在访客面前长时间电话交谈、不要在公众场合接打手机、不要太快挂断电话）

### **(三) 上下级沟通技巧**

- 1、接受请示与汇报的基本程序
- 2、指正他人也有技巧
- 3、荣耀归于集体