

形象管理与商务礼仪

培训目的： 通过对中国传统文化的修习提升内心的修为；
强化职业经理人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： 2 天

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
- 参、**“修身在正其心”——远离失败者的心理误区
- 四、**“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
- 六、**“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
 - (参) 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 提升职业形象——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
 - (参) 服饰色彩搭配、场合用色技巧，个人色彩诊断
 - (四) 服装选择与个人风格诊断
- 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职业举止

- 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

四、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

五、对外商务交往礼仪常识

- 1、数字禁忌
- 2、花卉禁忌
- 3、肢体语言禁忌
- 4、欧美、日韩、中东、东南亚各国礼仪风俗简介

第三章、做受人尊敬的职业人

(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、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
- 4、受人欢迎的四大职场秘诀