

# <标准商务礼仪>

## 专家简介

**专家之一：**李老師，現任美國國際訓練協會註冊國際職業培訓師，國家企業培訓師協會職業認證導師，曾為房地產、星級酒店、銀行、商場等多種行業的管理人員做過商務禮儀培訓。

今年接受李老師服務客戶：海爾大學；海信集團；；齊魯石化集團；中國重汽集團；中國國旅集團；聯想集團；青島啤酒集團；招商銀行；建設銀行；五征集團；三聯集團；青援食品集團；LG化學建  
材（中國）有限公司；米其林輪胎（中國）有限公司。。。。。

**專家之二：**金老師，中國著名傳播學、禮儀學專家。兼任國內多家國家機關、企事業單位的禮儀顧問，多次參與策劃國內外重大公關、禮儀活動，曾應邀中央教育台熱播欄目《名家論壇》主講。

## 課程大綱

### 一、商務禮儀與職業形象---決勝形象競爭力

三問剖析商務禮儀

禮儀的起源與定義

職業形象傳達的信息及作用：個人層面、企業層面

商務禮儀的主要內容、特點、基本原則

### 二、儀容禮儀---培養職業亲和力的技藝

儀容儀表的基本基礎

修面：男士魅力的亮點

化妝：女士職業形象的標志

職業女性的髮型要求

### 三、服飾著裝---完美職業形象的衣著技藝

職業著裝的基本原則、個性原則、和諧原則、TPO原則

常見著裝誤區點評

服飾的選擇與色彩搭配、場合用色技巧：顏色與配色方案

服裝款式：服裝款式構成中的黃金比例（女士、男士），款式與線條、  
服飾品的選擇

各類職業形象著裝方式（日常上班、開會、談判、求職等著裝）

### 四、言談禮儀---交流中的溝通技巧

言談禮儀的原則、良好的語音、準確的語感、節奏的安排、

适当的肢体语言、  
丰富的脸部表情、礼仪的用语及避讳原则  
电话礼仪、手机使用礼仪

## 五、举止礼仪---风度修养的体现

体态--无声的语言  
职业人的举止要求：TOPR 原则、轻稳正原则  
职业人的举止礼仪：站姿、坐姿、行姿、蹲姿、身体语言  
商务接待、拜访礼仪、吸烟礼仪  
举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

## 六、迎送致意---吹响商务交往序曲的技艺

商务拜访与接待  
迎送、引位与陪同、乘电梯的礼仪  
介绍、称谓、问候、握手、名片、距离、座次、致意礼仪

## 七、位次排序---等级与平等的平衡艺术

尊位的概念、尊位产生的原因、尊位的特点、尊位的本质、位的数量  
位次排序中的原则:国际公认的原则…、座次排位、旗帜的摆放  
中外排序的差异及其实践中的运用

## 八、餐饮礼仪---细微之处的礼仪修养

中餐、西餐、日餐特点与餐饮分类：宴会、招待会、工作餐、便餐  
中餐：摆台、餐桌、座席安排、入座礼仪、开宴时刻、摆筷礼仪、斟酒  
礼仪  
西餐：西餐摆台；西餐着装要求；西餐宴会程序；西餐上菜顺序；西餐  
服务礼仪；  
西餐伴餐酒的选点；西餐餐巾的用法；刀叉的用法

## 九、馈赠礼仪---美好记忆和真挚感情

纪念品和礼品区分、礼品选择  
商务赠送的对象、时机  
赠送的时间、地点、方式  
商务赠送的禁忌

## 十、塑造您的职业形象---职业人士的个人形象设计

仪表与风度、着装与服饰、举止行为禁忌  
容易被忽略的礼节