

# 商务礼仪

## 课程背景

现代企业的任何人员都是企业的形象代言人。其良好的职业形象、专业的职场礼仪是个人职业素养的体现，也是企业形象的载体；提高服务意识、掌握标准的礼仪行为规范，在提高工作效率的同时将为企业赢得更多的机会，让企业更有竞争力。

无论你是拜访内外部客户、还是随意交谈；无论你走进会议室还是走进宴会厅，你的言谈举止行为语言就已经在和别人交流，通过你走路的姿势、站姿、坐姿、神态、表情、目光等，你已经用无声的丰富语言在告诉人们你是谁，你有什么样的心态，你是领导者还是被领导者，是对生活充满自信的成功者，还是消极对待人生失败者。很多人相信身体语言提示人的内在世界比语言更真实、更可信。

## 课程目标

掌握基本的办公室礼仪规范，使您适应日常工作场合的礼仪要求  
掌握拜访及接待的必备礼节，从细微之处体现您对他人的尊重  
全面掌握工作场合及人际交往中的各种礼仪规范  
塑造良好的个人职业形象

课程形式：

- ★体验学习、模拟演练、互动游戏
- ★案例分析、小组讨论、经验分享
- ★视频演示、重点辅导、释疑解惑

课程时间：

2天（12小时）

## 课程大纲

## 第一部分：“仪表”礼仪 --- 为成功设计形象

- 外在形象的重要性
- 服务人员形象四原则

## 第二部分：“仪态”礼仪 --- 此时无声胜有声

- 服标准姿势、表情、手势语
- 身体的姿势语及三忌三适

## 第三部分：修炼我们的高雅谈吐“语言”礼仪 --- 充分展现素养

- 和谐沟通的原则与技巧
- 从空间的距离到心灵的距离  
关心过度是一种伤害  
沉默有时是高贵的
- 学会表达什么与怎样表达——选择高雅的话题
- 学会不表达什么——话题禁忌
- 音量与身份的关系
- 目光的优雅空间
- 倾听的艺术

## 第四部分：办公室礼仪 --- 职场制胜之道

- 创造满意的工作场所
- 与上级相处的技巧
- 与下属相处的技巧
- 与同级同事相处的技巧

## 第五部分：商务会面

### ☆ 介绍礼仪

- 用介绍打开交际之门--自我介绍的原则
- 过犹不及----自我介绍的常见误区示例分析

➤ 居间介绍的顺序、方法、禁忌

➤ 称呼的艺术

☆ **握手礼仪与禁忌**

➤ 握手时机的选择

➤ 握手顺序的选择

➤ 握手的要领

➤ 牢记握手的禁忌

☆ **名片的使用礼仪**

➤ 名片交换的细节与禁忌

➤ 中西方在名片使用上的异同比较

➤ 名片索取与拒绝的得体方式

☆ **商务礼品馈赠礼仪**

➤ “好心办坏事”---尴尬失败的礼品赠送案例——商务礼品禁忌

➤ 商务礼品选择的原则和方法

➤ 礼品包装原则

➤ 受礼与回赠

➤ 涉外礼品风俗与禁忌

## **第六部分：位次礼仪**

➤ 乘车的礼仪

➤ 乘电梯、楼梯的礼仪

➤ 行走中的礼仪

➤ 谈判签字礼仪

➤ 会谈的座次礼仪

➤ 上下楼的礼仪

➤ 宴会座次礼仪

## **第七部分：餐饮礼仪**

➤ 西餐礼仪与中餐礼仪原则上的不同

➤ 如何做到中西客人兼顾

- 西餐菜式种类与点菜顺序
- 认识西餐中酒的分类、搭配、饮用方法，认识西餐酒具
- 试酒的方法
- 餐巾的使用方法
- 就餐中礼仪禁忌
- 祝酒词的时间选择与内容选择
- 自助餐礼仪
- 完美结帐

### **第八部分：接待礼仪实践**

- 接待的原则——接待人员的选择学问
- 怎样接待——接机（车）现场礼仪与接待人员行为禁忌
- 接机（车）前的精心准备
- 将客人送达目的地后的礼仪
- 奉茶（咖啡）的礼仪
- 接待过程中紧急情况的应对与处理
- 送别客人的礼仪