

商务礼仪

一、商务礼仪概述

1.礼仪的定义与特征

2.商务礼仪的作用、基本原则与要求；

二、交际礼仪

1.商务会面礼仪：迎送、称呼、问候致意、人际距离、引导——在走廊、在楼梯、在电梯、在会客室门口；

◆介绍礼仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪

2.接待与拜访礼仪：

◆不守时的人不可信——守时就是信誉；

3.乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车、的士、飞机、火车等；

4.商务通讯礼仪：电话礼仪、手机礼仪；

5.座次礼仪：尊位的概念、常见场景座次礼仪——开会、乘车、会客、宴会等；

6.餐饮的礼仪：

◆吃中餐的礼仪

◆吃西餐的礼仪

◆如何体面地饮酒

特别提示：餐桌上的举止是对一个人的礼仪和修养的最好考验。

7.馈赠礼仪：选择、赠送礼品及送礼技巧；

特别提示：交往的品位和格调是考察人的社会地位和成功人生

的一个均衡而有效的标志；

笑起来，让你的声音在电话里传达着笑容；因为电话中“听”出你的形象。

三、职场礼仪

1.职场礼仪要点：办公室人际关系/整洁的办公环境/适度的音量/遵守工作纪律/尊重他人的空间/文明礼貌的用语/影响职场人际关系的“小节”；

2.尊重领导是天职；

3.尊重客户是美德；

4.常用礼貌用语；

四、提高自身素养，让礼仪发源于内

1.内强素质，外塑形象（包括个人形象、企业形象、国人形象）；

2.让礼仪成为我们源自心灵的呼唤！

视频分享：秘密---吸引力法则

五、职业形象塑造篇

（一）定位你的职业形象——让形象辅助您事业的发展

1.职业形象的构成要素；

2.职业形象对事业发展的影响；

3.你的形象价值百万——不修边幅的人在社会上是没有影响力的；

4.看起来就象个成功者——定位你的职业形象；

视频分享：《窈窕绅士》

（二）职业形象中的仪容——培养职业亲和力的技巧

- 1.首应效应——这是一个两分钟的世界；
- 2.仪容仪表的基础；
- 3.修面：男士魅力的亮点！
- 4.化妆：女士职业形象的标志！
- 5.职业人士的发型要求；

◆现场练习、分析与诊断：如何“提升”你的仪容？

视频分享：《穿普拉达的女魔头》

（三）职业形象中的仪表——视觉美学在形象塑造中的运用

- 1.职业着装的基本原则；
- 2.常见着装误区点评；
- 3.男士服饰的选择与搭配；
- 4.女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配；

（四）职业形象中的仪态——体现你的职业素养

- 1.职业人的仪态要求；
- 2.职业人的仪态礼仪——现场训练与指导；

◆站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌；

◆递物、接物、手势的运用要领示范与训练；

◆常用的几种手势礼仪 / 微笑 / 眼神 / 别让小动作坏事；

眼神的运用与规范；

微笑的魅力与训练；

如何通过肢体语言读懂人心；

◆演练：商务礼仪大使评选、微笑天使评选

3.职业人的仪态禁忌