

商务礼仪修炼

讲师：张瑞霞

【课程前言】

随着社会的发展，行业间面临着日趋激烈的竞争，能否在竞争中保持优势地位，独树一帜，不断发展壮大，因素固然很多，其中，良好的品牌形象无疑会起到非常重要的作用。从某种意义上说，现代市场竞争是一种形象竞争，企业树立良好的形象，将成为企业发展不可忽视的一笔，其中高素质的员工，高质量的服务，及每一位员工的礼仪修养无疑会在企业与其合作伙伴之间架起一座桥梁。

商务礼仪在一定程度上是一个公司企业文化的载体，是客户感知我们企业文化的一个窗口。通过系统礼仪培训，内强素质，外塑形象，提高企业核心竞争力！

【培训时间】 2天（共12学时）

【培训人员】 职场商务人士

【培训方式】 课堂讲述 案例分析 头脑风暴 情景演练 短片播放 图片展示

第一板块：商务礼仪培训 之 解读礼仪

- 一、 商务礼仪的重要性
- 二、 礼仪与我们的关系
- 三、 商务礼仪怎么与工作实际有效结合
- 四、 商务礼仪的四大精髓
- 五、 学好商务礼仪的六大准则

第二板块：商务礼仪培训 之“仪容管理”

- 一、 商务仪容的三点基本要求
- 二、 商务职员的仪容标准
- 三、 商务女性的美容化妆礼仪
- 四、 商业男性的面容礼仪
- 五、 形象细节决定成败

第三板块：商务礼仪培训 之“形象管理”

- 一、 商务人员职场着装类型
- 二、 商务人员的着装的规范
- 三、 商务人员着装的 TPO 原则
- 四、 商务场合的不同类型
- 五、 商务活动中穿着西装的注意事项
- 六、 国际几大主流西装款式
- 七、 领带的结法及注意事项
- 八、 商务女士巧配饰品

第四板块：商务礼仪培训 之“魅力体态管理”

- 一、 什么叫体态语言
- 二、 体态语言的五种功能
- 三、 正确解读体态语言
- 四、 读懂社交伙伴的一言一行
- 五、 商务人员的站姿训练
- 六、 商务人员的坐姿训练

- 七、 商务人员蹲姿基本要求
- 八、 商务人员的走姿训练
- 九、 商务人员的手势礼仪
- 十、 商务人员鞠躬的基本规范

第五板块：商务礼仪培训之交谈及表情礼仪

- 一、 商务交谈的注意事项
- 二、 商务交谈的忌语
- 三、 商务交谈的三不准
- 四、 表情在商务中的作用
- 五、 商务人员的目光训练
- 六、 微笑所表达的含义
- 七、 商务人员微笑礼仪训练

第六板块 商务礼仪培训之娴熟接待礼仪

- 一、 办公室接待礼仪
- 二、 商务活动中的介绍礼仪
- 三、 商务活动中的电话礼仪
- 四、 握手及递名片礼仪
- 五、 商务宴请基本礼仪
- 六、 商务陪客行进及位置礼仪
- 七、 商务见面礼仪

第七板块：商务礼仪培训之高品质沟通礼仪

- 一、 影响沟通效果的因素分析

二、营造沟通氛围

三、深入对方情境

1、行为冰山模型

2、钓鱼理论

3、对方最关心的是什么（聆听与观察）

4、如何站在对方立场进行沟通

5、进入对方心理舒适区

四、聆听对方核心需求

1、学习了解客户心理沟通层次图

2、解读不同性格采用不同沟通模式

3、压力下客户通常四种沟通模式再现（现场角色扮演）