

# 商务礼仪与公关谈判

## ——提升商务交往魅力

讲师：郑士琼

### 【课程背景】

商务交往活动中，礼仪不花钱却能带来无限的价值。“有礼走遍天下，无礼寸步难行”。良好的礼仪修养，不仅是个人魅力的体现，更是企业形象的体现。因此，学好礼仪，做个知礼、懂礼、守礼之人，是职场人士的必修课。商务人士需要处理组织内外部的各项事宜，与各利益相关人联系沟通，如何提升商务谈判能力，高效说服客户，提升个人及企业的影响力，达成双方甚至多方共赢的目的，已成为商务人士必修之课题。

### 【课程收益】

了解礼仪的内涵，掌握商务礼仪的形象、举止规范、了解商务接待与拜访礼节、掌握商务谈判与沟通技巧，提升商务交往的魅力。

### 【课程对象】

企业中高层管理者，基层员工，商务、销售、市场、研发、后勤等部门相关人员。

**【讲授模式】** 理论指导、案例分享、游戏互动、头脑风暴、实训演练

**【课程时间】** 6小时

### 【课程大纲】

#### 一、懂礼贵在“敬”与“仁”

1. 礼为立身之本
2. 敬人之道
3. 仁爱之道
4. 商务礼仪 3A 原则

## 二、商务魅力形象修饰——打造最自信的名片

### 1. 整理仪容与魅力妆容

2. 着装 TPO 原则
3. 男士商务服饰规范
4. 男士商务配饰
5. 男士社交礼服规范——社交加分器
6. 女士商务服饰规范
7. 女士首饰佩戴原则
8. 女士社交礼服规范——社交受欢迎的秘密

## 三、商务仪态塑造——气质修炼第一步

1. 微笑的魅力——运气和财富的交换器
2. 得体的眼神——传递内心热情的第一通道
3. 站姿——刚健、英武、强壮的代名词
4. 坐姿——稳重、端庄、大方的代名词
5. 走姿——优雅、干练显风范
6. 蹲姿——不让优雅打折扣
7. 手势——关心从角度开始
8. 行礼有度——尊重从身体前倾开始

## 四、商务会面礼仪——让你成为人气王

1. 问候礼
2. 介绍礼
3. 得体的握手
4. 交换名片
5. 礼貌交往距离

## 五、商务接待与拜访礼仪——编织人脉网络

1. 接待流程
2. 交通工具座次
3. 上下楼梯的次序

4. 乘坐电梯的次序
5. 引领的次序
6. 会客室座次
7. 宴会座次
8. 商务接待与拜访礼节
9. 拜访的原则

## **六、商务谈判力修炼——提升公关处事魅力**

1. 经典故事与商务谈判分析——如何分橙子
2. 商务谈判发生原理
3. 谈判成败的标准
4. 谈判制胜的四个关键词
5. 商务谈判的基本程序及要点解析
6. 如何破解对方的战术
7. 如何应对谈判中的僵局
8. 商务谈判须知的读心术

**结束：课程回顾与总结**