

# 礼由心生 而后成仪——高效商务礼仪提升企业竞争力

## 课程背景：

国际化服务已经越来越普遍，随着市场经济的不断发展，当今行业的竞争也越来越激烈，能够在当今商业竞争中取得成功，礼仪已经成为行业服务力最重要的因素，随着行业内软实力的竞争，礼仪服务更是每个企业不可忽略的部分，商务服务礼仪尤其针对企业合作、企业洽谈、企业接待等针对性课程指导，尤为重要。

## 课程收益：

- 了解礼仪的重要性、含义和发展，感知商务礼仪在当今社会商务洽谈、商务会晤中的重要意义与必要性，有意识地提高自身礼仪素养，重塑商务场合中的个人形象，塑造个人品牌影响力。
- 详细了商务服务礼仪的规则流程与细节，着眼细节，打造商务洽谈精英形象，通过实践了解掌握商务会晤的流程与规范动作，注重商务场合、商务时间的语言、服务礼仪，塑造品牌形象。
- 全面商务人士的个人形象，了解职业形象行业的划分规则与搭配原则，了解色彩、风格的配搭，找到属于商务精英的发型、首饰、衣着的配搭原则与规范。提升自我形象，打造个人形象影响力。
- 了解商务服务会晤流程，掌握商务沟通洽谈技巧与原则禁忌，通过有效沟通、问答技巧完善商务洽谈与会晤的流程，增加商务谈判成功率。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**企业管理人员、在职人员

**课程方式：**基础礼仪知识讲授 30%+案例分析 20%+互动式体验 10%+实操演练 50%

## 课程大纲

### 第一讲：礼仪发展与卓越的商务服务意识和的心态

#### 一、礼仪的起源与发展

1. 礼仪的起源
2. 礼仪的形成时期
3. 礼仪的变革时期
4. 礼仪的强化时期
5. 现代礼仪的发展

#### 二、礼仪发展的特点

1. 普遍性
2. 时代性
3. 继承性
4. 发展性
5. 差异性

#### 三、马斯洛人类层次需求理论的启发

#### 四、商务服务礼仪优质服务的八大原则

1. 宽容原则
2. 敬人原则

3. 自律原则
4. 尊重原则
5. 适度原则
6. 真诚原则
7. 随俗原则
8. 平等原则

## 第二讲：解析商务礼仪

1. 商务礼仪的两个核心
2. 商务礼仪的三个要素
3. 商务人员的角色定位

## 第三讲：商务人员的形象塑造篇

### 一、商务人员的着装 TOP 原则

### 二、解析首因效应——商务服务中的第一印象塑造

1. 走出“7”秒第一印象的怪圈
2. 何为7秒第一印象（神秘的首因效应）
3. 第一印象包含的三个要点
4. 第一印象是把“双刃剑”
5. 如何把握第一印象的塑造

**实操演练：**案例分析 现场分小组讨论

### 三、商务女性的职业着装细节与禁忌

1. 女士形象礼仪之为尊重而美
2. 远离女性隐形“形象”的三大杀手
3. 女性着装之裙装与裤装的较量
4. 皮鞋色彩与款式的选择
5. 丝袜与商务着装的极端搭配
6. “妆成有却无”巧妙化妆法

**实操演练：**现场演示 示范教学 分小组练习

7. 女士基础色彩风格分析诊断
8. 商务女性的发型设计特点
9. 商务女士配饰的原则与禁忌

**实操演练：**现场测试 示范教学 分小组练习

### 四、商务男士的服饰着装细节与禁忌

1. 商务男士的着装要点
2. 西装穿着的七个原则
3. 商务男士三大气质评说
4. 走出衬衫的深色怪圈
5. 商务衬衫拒绝“棉袄”现象
6. 男人配饰的金科玉律
7. “一双皮鞋走天下”的邪说
8. 皮带——西装的点睛之笔
9. 男士着装提升影响力的加分器（五指衬衫）

**实操演练：**现场演示 示范教学 分小组练习

## 第四讲：商务人员的仪表仪容形象塑造篇

### 一、商务人员的仪态素养训练

#### 1. 站姿礼仪——你的站姿迎来的是朋友还是敌人

- 1) 十一点站姿训练
- 2) 顶书站立 夹纸站立

#### 2. 坐姿礼仪——端庄大方的坐姿

- 1) 商务女士的四种坐姿
- 2) 商务男士的三种坐姿

#### 3. 行姿礼仪——沉稳踏实的走姿

#### 4. 蹲姿礼仪——优雅大气的蹲姿

- 1) 商务女士的蹲姿礼仪
- 2) 商务男士的蹲姿礼仪

#### 5. 手势礼仪——赢在指尖的优雅

- 1) 邀请手势礼仪
- 2) 入座手势礼仪
- 3) 指示手势礼仪

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

### 二、商务人员的表情礼仪训练

#### 1. 商务人士的面目礼仪

#### 2. 贵人笑的新说

- 1) 微笑——最真诚的语言
- 2) 微笑练习法
3. 善用你的“目光”
4. 把控好你的视线

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

## 第五讲：商务人员的素养礼仪塑造篇

### 一、良好的商务接待细节是商务成交的关键

#### 1. 如何通过握手方式提升初见信赖感？

- 1) 最美的一米线
- 2) 握手的禁忌
- 3) 握手的原则

#### 2. 指引、引领来访者参观贵司

- 1) 避免站位的尴尬，引领着的位置
- 2) 介绍的次序
- 3) 介绍中的“察言观色”

#### 3. 奉茶、斟水礼仪细节

4. 乘坐电梯、上下楼梯礼仪
5. 迎送礼、点头礼、路遇礼

#### 6. 物品递送的禁忌

- 1) 尖锐物品的递送
- 2) 文件、文稿的递送

#### 7. 名片使用、传递的标准礼仪

- 1) 名片的作用、内容

- 2) 名片传递的次序
- 3) 名片的收藏与保存

**实操演练：**现场演示 示范教学 分小组练习

## **8. 洗手间的使用、等待礼仪**

- 1) 洗手间的使用划分着人的修养
- 2) 最美好的一米线

## **二、非会面式商务洽谈的素养礼仪**

### **1. 商务电话沟通的标准礼仪**

- 1) 称呼与开场
- 2) 商务电话的拨打时间、准备原则
- 3) 商务电话的接听原则、应答原则
- 4) 电话会议记录的要点
- 5) 与客户电话沟通技巧;
- 6) 电话沟通核心——通过电话让客户产生信赖感
- 7) 电话沟通的语音、语调、语速、音量

**实操演练：**现场演示 分小组互动角色扮演

### **2. 商务邮件来往的使用礼仪**

- 1) 一事一议
- 2) 标准抬头与落款
- 3) 商务邮件日期的重要性

## **第六讲：商务出行、会务座次礼仪——找对自己的“位置”**

### **一、亲切热情的接待礼仪**

### **二、出席商务宴请座次安排礼仪**

1. 商务洽谈的座次礼仪
2. 商务会议的座次礼仪

### **三、轿车出行座次安排**

### **四、商务七座车出行座次安排**

## **第七讲：商务宴请礼仪——“吃”出效益**

1. 中西餐厅宴请有何不同?
2. 你是商务场合里的谁?不同角色,该如何点菜?
3. 商业午餐,如何赴约?区别商务宴请与商业午餐。
4. 商务宴请的落座顺序?商务宴请中如何安排落座?
5. 中餐敬酒的顺序。
6. 不胜酒力该如何婉拒?
7. 商务宴请中的发言顺序。
8. 用餐时的服务,你对服务人员的态度体现你的素养。
9. 如何布菜才彰显礼仪?
10. 宴会结束,送客之道。