

礼商往来——破译社交密码 实战商务礼仪

课程背景：

国际化已走到您家门口，随着企业业务日趋频繁，为了能够在当今竞争的商界中取得成功，您就需要了解商务礼仪的规则。

商务礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，从个人角度来看，掌握一定的**商务礼仪**有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。从企业的角度来看，掌握一定的**商务礼仪**不仅可以塑造**企业形象**，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

企业之间的竞争早已不仅仅是成本、技术或者是员工技能之间的较量了，竞争的天平已经逐渐转向了“软实力”的角逐，一个企业从大做到强，不仅需要强大的技术实力和经验积累，还需要依靠人才和理念这样的软实力。

所以，学习商务礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。良好的商务礼仪是企业的活广告。

课程收益：

- 掌握各种商务活动场合中的礼仪规范，培养知礼用礼的高素质职业经理人，加强企业和和谐共进的团队氛围，增强凝聚力；
- 提高员工整体素质，树立良好公众形象，赢的客户好感在竞争中脱颖而出；
- 提高职业素养，提高工作效率，增进自身的修养，诚信待人，尽忠职守，培养高度责任感；
- 掌握商务交往中的沟通艺术，提升沟通交往的能力与礼仪水平；
- 商务交往礼仪体现企业的公众形象，提升企业社会效益和经济效益；
- 通过培训在各种商务场合应对自如，举止有度，有力展示企业的软实力。

课程时间：2天,6小时/天

课程对象：企业全体员工，企业基层和中层员工

课程方式：课堂讲授+头脑风暴+视频案例教学+游戏活动+课堂分组练习PK

通过礼仪素养全能训练，“严、细、练、变”的授课理念，达到当下就改变，和昨天说再见！

课程大纲

开场：破冰分组

第一讲：礼仪与个人魅力——职场人士的必修课

1. 礼仪就在你身边
2. 现代礼仪的分类
3. 商务礼仪的主要内容、特点、基本原则

第二讲：商务形象塑造

一、商务形象塑造——等于员工形象和企业形象塑造

1. 什么样的人容易脱颖而出？
2. 印象管理：首轮效应定输赢
3. 魅力形象55387定律
4. 近因效应
5. 定型效应

二、商务形象塑造——仪容礼仪

《礼记》君子九容：正仪容，齐颜色，修辞令

1. 仪容整洁
2. 男士仪容规范
3. 女士仪容规范
4. 化妆基本技巧

四、商务形象塑造——仪表礼仪

1. 场合着装的分

- 1) 职业类
- 2) 休闲类
- 3) 社交类

2. 商务男士场合着装

- 1) 三色原则
- 2) 三一定律
- 3) 三个禁忌
- 4) 衬衫与西装
- 5) 领带的秘密
- 6) 鞋袜及配饰

3. 商务女性着装

- 1) 职业装——职业第一，美丽第二
- 2) 商务休闲装——舒适不拘谨
- 3) 饰品——细节处制胜
- 4) 丝巾——为形象加分
- 5) 鞋包——整体形象的一部分

4. 着装TOPR原则

5. 商务着装的禁忌

七、商务形象修炼——行为仪态礼仪

1. 表情礼仪

2. 手势礼仪

3. 指引礼仪

4. 站姿坐姿

5. 走姿蹲姿

第三讲：商务沟通技巧——良好沟通赢得尊重，助你成功

一、用心倾听，无声剩有声

1. 倾听的作用

2. 倾听的技巧

案例导入：《永恒的阳光》

二、非语言沟通技巧

1. 身体语言

2. 副语言

案例导入：《导购成功的秘诀》

三、有声语言的沟通

1. 张口赢得第一印象

2. 妙语让别人接受你

3. 学会打开陌生人的话匣子

4. 看准对象，察言观色

5. 学会巧妙地赞美他人

6. 让自己的语言充满魅力

第四讲：商务交往礼仪——商务礼仪体现企业形象

敬而不中礼谓之野，恭而不中礼谓之给，勇而不中礼谓之逆。《礼记》

一、商务会面的礼仪

1. 见面问候礼仪

2. 介绍的礼仪

1) 为他人做介绍的方法

2) 被介绍者的礼节

3) 自我介绍

3. 使用名片的礼仪

1) 名片递解

2) 名片的设计

二、通讯的礼仪

1. 电话的礼仪

2. 手机的礼仪

3. 邮件的礼仪

4. 微信的礼仪

三、商务拜访的礼仪

1. 事先预约

2. 拜访前做好充分准备

3. 拜访过程红的礼仪

四、位次排序的礼仪

1. 会客洽谈位次

2. 行路乘车次序

3. 用餐位次

五、商务接待的礼仪

1. 商务接待的流程

2. 迎接与指引礼仪

3. 告别送客的礼仪

六、商务往来至邀约

1. 中餐的礼仪

2. 西餐的礼仪

3. 自助餐礼仪

4. 敬酒礼仪

七、商务往来之礼品

1. 名片递解

2. 名片的设计

3. 礼品馈赠

八、商务用餐礼仪

1. 中餐的礼仪

2. 西餐的礼仪

3. 自助餐礼仪

4. 敬酒礼仪