

管理者高端综合商务礼仪提升

课程背景：

管理者形象、气质、素养管理，如今日益受到社会的重视，现在的个人形象管理高度适用于职场形象、谈吐、举止、着装与塑造专业形象上，根据西方学者雅伯特·马伯蓝比 (Albert Mebrabian) 教授的“7. 38. 55”法则：人们对你的整体形象上，只有 7% 取决于你的话语内容，却有高达 55% 的比重决定于你的个人整体形象表现。

魅力十足，这可是每个人最心仪的赞美之词。魅力不像容貌是与生俱来的，而是完全全靠后天的修养凝聚而成。上天总是如此公平，当它关上天生丽质（英俊挺拔）的门时，又打开了魅力的窗，让人们看到了比美貌更加动人的风景。

一个魅力十足的管理者，她(他)必定外表精致优雅，举止得体大方，言谈丰富时尚，声音轻缓悦耳，眼神充满亲和力。魅力的内涵是外在形象与内在素质的完美结合，而管理者形象和素质都是可以通过学习而得以提高的。

课程目标：

- 掌握通过规范的仪容仪表修饰，给人留下优秀管理者风范的印象
- 学习在商务和社交活动中以优雅大方得体的服饰礼仪、仪态来表现自我，塑造专业的管理者气质风度
- 从细节着手，全面掌握商务活动中的各种礼仪规范，帮助管理者走向卓越成功
- 管理者必备商务拜访和接待的礼仪细节，从细微之处体现管理者自信、大方、风度
- 熟悉与掌握商务谈判礼仪规范；了解社交场合中的各种礼仪，适应社交要求
- 全面提升个人素质，塑造良好的个人职业形象和企业形象，塑造卓越管理者

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：领导者、中高层管理人员

课程方法：幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练+视频鉴赏

课程大纲

第一讲：礼仪文化素养修炼——优秀管理者成功的必修课

一、解读中国礼仪文化的核心

1. 重新认识礼仪
2. 中国古代五礼
3. 现代文明礼仪
4. 礼之所起（儒家讲：存心养性）
5. 礼之所释（道家讲：修心练性）
6. 礼之所用（佛家讲：明心见性）
7. 礼之所重（修心与内在礼仪）

二、商务礼仪的理念与原则

1. 解析商务礼仪理念
2. 自律与尊他原则

三、管理者魅力修炼之功课

1. 气质传神的风度-自信
2. 五维感统之魅力-觉察

第二讲：管理者商务形象魅力塑造——科学管理魅力商务形象

一、品牌魅力修炼——职场魅力形象理论

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 73855 定律

二、管理者魅力形象修炼——探秘品位形象提升之道

1. 个人形象=企业形象
2. 美丽是学出来的
3. 魅力是修出来的
4. 克服胆怯的3个心法
5. 排解紧张压力之放松体验法（肢体互动体验，缓解压力）

三、管理者职业形象塑造——由形象到气质风度之路

1. 合理搭配职业服饰技巧
2. 实用的色彩搭配方法
3. 找到适合您的着装风格

4. 管理者男士职场着装礼仪

- 1) 三色原则
- 2) 三一定律
- 3) 马甲的穿法
- 4) 领带的秘密
- 5) 衬衣5指穿着
- 6) 男士饰品搭配技巧
- 7) 男士鞋袜礼仪规范
- 8) 男士着装的TPO原则
- 9) 男士商务着装的禁忌

5. 女性管理者商务职场着装要点

- 1) 职业装—职业第一，美丽第二
- 2) 约会装—传情达意

- 3) Party—出众的法则
- 4) 休闲装—职业混搭
- 5) 饰品—回避华丽之美
- 6) 丝巾—搭配优雅女性
- 7) 鞋包—整体形象的一部分

6. 女性着装的 TPO 原则

7. 女性商务着装六大禁忌

四、细节决定品位——魔鬼体现于细节中

1. 细节决定成败
2. 细节无情地划分着管理者素养的等级

第三讲：管理者商务往来礼仪修炼——商务礼仪体现企业形象

一、商务拜访礼仪

1. 拜访的意义
2. 拜访的流程

二、商务会面礼仪

1. 问候称呼致意
2. 介绍握手名片交谈
3. 自信大方体现尊重的举止

三、商务接待礼仪

1. 礼宾接待礼
2. 来访接待礼
3. 位次排序礼

4. 接待敬茶礼

5. 告别送客礼

四、商务谈判礼仪

1. 主方谈判的接待准备

2. 主座谈判迎送工作

3. 谈判室的座次安排

4. 参加谈判的礼仪

五、商务会议礼仪

1. 会议的理念与类型

2. 大中型会议座次排序

3. 座次排列中外有别

4. 汽车位次的礼仪

六、合影礼仪

1. 与客户合影留念

1) 仪容仪表要求

2) 姿态标准化模式

3) 表情掌控

2. 排位要求

1) 中间高于两侧

2) 前排座位高于其它

3) 蹲姿前排小于座位一排

一、沟通概念——沟通是双向性互动

1. 反馈之星辰
2. 主动与氛围

关键：气流畅通

二、非语言沟通技巧——超越文字之外的肢体信息交流

1. 肢体语言泄漏心理秘密
2. 肢体语言使用的原则
- 3.“看”的礼仪与技巧
- 4.“听”的礼仪和技巧
5. 眼神传递自信法
6. 头部运用法
7. 上身肢体手位展示法
8. 下肢脚步移动法
9. 坐姿体位展示法
10. 走姿动态法
11. 握拳、抱拳语位法
12. 蹲姿拾物体位法
13. 一指禅禁用体位展示法

三、有声语言的魅力沟通——舌灿莲花

1. 交际用语的传统文化
2. 语言的规范与应用
3. 令人讨厌的语言行为
4. 用别人喜欢的语言说话

5. 如何应对没有准备的提问
6. 文明用语复读法
7. 美雅词语阅读训练
8. 口吐莲花训练法

四、商务电话的沟通——电话展示您的专业形象

1. 通讯电话的形象
2. 电话沟通的礼仪

第五讲：商务社交餐宴礼仪——素养展示您的个人品牌

一、中西餐文化差异

1. 民俗程序
2. 工具区别

二、西方用餐的礼仪

1. 座次排列的规则
2. 刀叉的使用方法
3. 认识葡萄酒杯
4. 餐巾的使用方法
5. 吃西餐贵在讲究

三、中餐宴请的礼仪

1. 中餐传统的餐桌文化
2. 宴会礼仪（商务礼仪）
3. 中餐礼仪三部曲
4. 酒桌上的礼仪

5. 宴请完美买单

四、关于宴请中酒水的礼仪

1. 红酒礼仪

情景演练：餐桌点酒/开酒/倒酒/敬酒

- 1) 红酒开酒礼仪
- 2) 红酒倒酒礼仪
- 3) 红酒祝酒品酒礼仪

2. 白酒礼仪

- 1) 白酒开酒礼仪
- 2) 白酒倒酒体位礼仪
- 3) 东方习俗白酒祝酒词语. 饮酒礼仪
- 4) 白酒宴席五步入座法
- 5) 敬酒手位. 眼神. 语言

情景演练：餐桌点酒/开酒/倒酒/敬酒