

职场商务礼仪提升

课程背景：

21 世纪已进入“眼球经济”的时代，心态决定命运，形象成就未来，初次面对客户，如果你的外在形象不能吸引客户在你身上停留 3 秒钟，那么客户也一定不会花更多的时间来了解你的内涵。经过系统的礼仪培训，当你面对客户时必须保持衣着整洁，举止得体，精神饱满，端庄大方的个人形象及高效沟通技巧方可在职场中取胜！礼仪似春风-失礼失人生！

课程目标：

- 以“礼”达敬，以“貌”达信，以“仪”达素养，提高个人形象与企业形象；
- 熟悉办公室一般会客礼仪及电话礼仪；
- 习得在商务接待、宴饮、会议洽谈中体现自我素质，展示公司形象，细节中提升接待工作的服务品质；
- 掌握商务接待与拜访中的会面礼仪，有礼有节地为成功铺就基石。
- 在培训中找寻职业认同感和礼仪所带来的事业成就感，提升事业的幸福值。

课程时间：1-2 天，6 小时/天

课程对象：中高层领导、行政接待人员、职场人员

课程方式：案例分析+头脑风暴+情景演练+短片视频+图片展示

课程大纲

第一讲：礼仪一切从相遇开始

一、初识礼仪

1. 礼之所起
2. 礼之所释
3. 礼之所用
4. 礼之所重

二、礼仪形象在日常管理中的作用

案例导入：人际交往中仅有善意是不够的

1. 形象是宣传——企业的形象是企业文化的展现
2. 形象是服务——服务是立体的，形于外的服务
3. 形象是品牌——希尔顿的微笑品牌
4. 形象是效益——先有礼后有利

三、商务礼仪在管理中的重要理论

1. 角色定位——服务客户前先定好位

讨论：在客户咨询、投诉、寻求帮助、违规停车等情形时该扮演什么样的角色？

2. 首轮效应——第一印象、心理定势、制约因素

讨论：管理形象该从哪些方面塑造？

第二讲：表情礼仪与举止礼仪

案例导入：商务交往中，无声语言左右第一印象

一、无声的服务语汇——表情礼仪

眼睛是心灵沟通的窗户，是心境的晴雨表，让你的眼睛会说话

1. 寻找最完美眼神（游戏环节）
2. 注视的角度、距离和方法折射出你内心真实的想法

互动演练：眼神的聚焦与灵动练习

3. 微笑的作用

4. 打造亲切动人信赖的职业微笑

互动演练：露齿的微笑

互动演练：魅力微笑的练习

二、你的举止会说话——仪态礼仪

1. 您的另一张无字名片

案例导入：电梯间晃得让人眼晕的张总

2. 最佳站姿

1) 男士：站如松

2) 女士：娴静大方

互动演练：分组规范练习及矫正

3. 最佳坐姿

1) 男士：坐如钟

2) 女士：端庄淑雅

互动演练：分组规范练习及矫正

4. 行姿与蹲姿

互动演练：分组规范练习及矫正

5. 手势礼仪的运用——八个方位

互动演练：分组规范练习及矫正

第三讲：商务接待礼仪情景式演练落地

场景一：拜访客户

1. 仪容仪表礼仪

情景演练：拜访客户单位洽谈合作

1) 商务交往中的仪容要求

2) 商务交往中正式拜访的着装要求

3) 商务活动中便装的穿着要点

4) 女士化妆修饰原则

2. 自我介绍礼仪及名片礼仪

情景演练：递交名片/索要名片

场景二：办公室日常工作

1. 电话礼仪

情景演练：营销人员接到客户咨询业务电话

情景演练：营销人员接到客户索要领导联系方式电话

1) 客户电话沟通礼仪

2) 工作电话接听、转接礼仪（电话礼貌用语规范）

场景三：重要客户来访接待

1. 乘车礼仪

情景演练：专车接待王经理一行

2. 引领礼仪

情景演练：接待人员引领领导进入电梯引导至会议室。

1) 公司前台迎接客户礼仪

2) 引领的手势、方位、注意事项

3) 与客户同乘电梯的礼仪

4) 为客户拉门的注意事项

3. 会客礼仪

情景演练：接待人员为本单位领导和客方人员作介绍

- 1) 握手的礼仪及动作要领
- 2) 握手的特殊形式及不宜
- 3) 小型会客室的座次
- 4) 敬奉饮品礼仪

场景四：宴会厅

1. 宴会座次安排

情景演练：主方宴请客方午餐

- 1) 中餐的桌次及座次安排
- 2) 中餐点菜的礼仪

2. 餐桌礼仪

情景演练：一碗很烫的汤时的用餐礼仪/向客人方敬酒的礼仪

- 1) 接待进餐礼仪
- 2) 敬酒中的学问
- 3) 陪同娱乐礼仪

3. 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

4. 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

5. 送别客户礼仪

- 1) 送别客户的程序
- 2) 送别时间

第四讲：合影礼仪

一、合影留念

1. 仪容仪表要求
2. 姿态标准化模式
3. 表情掌控

二、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