

《商务礼仪与职业素养提升》

主讲：田甜

课程时间：1天/6小时

课程人数：30-50人为佳

培训形式：理论50%、实战演练20%、案例讨论、游戏20%、经验分享、答疑10%

课程内容：

一、商务“仪表”礼仪 -----为成功人士设计形象

- 1、商务人员形象四原则
- 2、女商务人员的形象要求
 - A、场合着装
 - B、裙装五不准
 - C、佩戴首饰四大原则
 - D、化妆注意事项
- 3、男商务人员的形象要求
 - A、公务西装的选择
 - B、公务衬衫穿着“五”原则
 - C、公务领带
 - D、公务配饰三一定律

二、商务“公务举止与接待”礼仪

- 1、站姿、坐姿——保持良好姿态的技巧
- 2、男士标准站姿
- 3、女士标准站姿
- 4、标准坐姿
- 5、握手——这5秒钟意味着经济效益
- 6、微笑——运气和财富的交换器
- 7、商务介绍礼仪
 - A、自我介绍三要素
 - B、为他人做介绍
- 8、商务介绍的顺序原则
- 9、递送名片的原则
- 10、商务迎接、送别的原则
- 11、商务轿车礼仪

三、职业化工作技能提升

- 1、上司办公室的管理
 - A、实训解读：给上司送材料的顺序和时机
 - B、实训解读：让上司急件急批
- 2、接打电话（电话礼仪）
 - A、实训解读1：做电话记录
 - B、实训解读2：替上司安排约会
 - C、实训解读3：上司正在开会
 - D、实训解读4：陌生人的电话
- 3、上司的日程安排
 - A、实训解读1：制定不同形式的工作日程表

B、实训解读 2：为上司制定出差日程表

C、实训解读 3：提醒上司

D、实训解读 4：处理日程“撞车”

4、会务工作

A、实训解读 1：例行会议的会务工作

B、实训解读 2：租借会议室

C、实训解读 3：筹备大型会议

D、实训解读 4：会务服务

5、公司文书工作

A、实训解读 1：商务传真和电子邮件的处理

B、实训解读 2：撰写商务信函

6、上司出差准备工作

A、实训解读 1：出差机票、宾馆及接待方确认

C、实训解读 3：上司出差前的工作安排

D、实训解读 4：上司出差后来信和来电的处理

四、职业化卓越沟通技巧

1、中国式的沟通特点

2、性格解析

4、卓越沟通五步法

A、第一步：尊重的力量

B、第二步：恰到时机的提问技巧

C、第三步：异地而处的倾听艺术

D、第四步：准确的表达技巧

E、第五步：主动高效的反馈技巧