

商务礼仪与沟通技巧

主讲：邢梦涵

【课程收益】

- ◆ 从商务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练；
- ◆ 帮助学员提升自身仪容仪表，行为举止礼仪，言语沟通等商务礼仪；
- ◆ 掌握常用的问候，介绍，握手，拜访，接待，名片，乘车，电话，会议，餐饮等各种常用商务礼仪；
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

【课程背景】

“不学礼，无以立”。“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”老祖宗孔孟很早就教诲我们：不懂礼仪的人很难在社会上有立身之处。要想受人敬爱，必须敬爱他人，只有以礼待人才能以理服人，赢得他人的尊重。在竞争日趋激烈的今天，很多企业和员工也越发的认识到礼仪对企业和个人发展的重要性，甚至把礼仪规范当作企业和个人品牌一样的去经营，然后在经营过程中，却又存在很多困惑：商务交往中应该注意哪些礼仪礼节？如何进行自我形象设计、提升个人魅力？在对不同层次的客户接待、拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何体现个人良好的精神风貌等等。

【课程目标】

通过现场演示、学员参与、案例讲评等方式使学员充分认识到礼仪在工作中的重要性，以及礼仪对于企业形象塑造和自身魅力形象培养的重要性。并使学员在工作中规范礼仪言行，提升企业服务品牌。

【课程对象】 适用于全体员工。

【课程设计】

- 1、 本课程 1 天。
- 2、 本课程培训师 10 余年实战经历，结合经典案例，充分与学员分享、互动，强调简单实用。
- 3、 本课程运用理论讲授、示范演示、益智互动等培训形式。
- 4、 在课程讲解过程中直接演示、引领、指导学员完成课程设计的礼仪内容。边讲解、边演练、实操，加深学员对知识点的记忆。

【课程大纲】

模块一：礼仪的认识（案例为主）

- 壹、 礼仪就在身边
- 贰、 礼仪能帮助我们做什么？
- 参、 现代礼仪的分类
- 四、 职场中讲礼仪的几个关键时刻
- 伍、 学习运用礼仪对工作的帮助
- 六、 职场中如何操作礼仪

模块二：商务礼仪的认识（案例为主）

- 壹、 商务礼仪讲究的两个重点
- 贰、 商务礼仪的适用范围
- 参、 商务礼仪的主要规则
- 四、 商务礼仪的基本内容

模块三：商务礼仪在销售中的具体应用（案例、演示、指导、体验）

壹、 商务礼仪之一——妆容修饰

- 1、 商务男士仪容要求
- 2、 肢体修饰
- 3、 化妆禁忌
- 4、 首饰要求
- 5、 商务男士仪容自照

贰、 商务礼仪之一——商务着装

- 1、 商务男士西装穿着
- 2、 西装搭配

参、 商务礼仪之一——商务仪态

- 1、 表情
- 2、 站姿
- 3、 坐姿
- 4、 行姿
- 5、 蹲姿
- 6、 手势

四、 商务礼仪之一——商务用语

- 1、 礼貌文明用语
- 2、 交谈礼仪

3、电话礼仪

- 1) 座机使用
- 2) 移动电话使用

4、信函礼仪

伍、 商务礼仪之——接待规范

1. 引导礼仪

2. 问候礼仪

3. 介绍礼仪

4. 握手礼仪

5. 名片礼仪

6. 位次礼仪

- 1) 行进位次
- 2) 会客位次
- 3) 会议位次
- 4) 宴会位次
- 5) 乘车位次
- 6) 合影位次

7、宴会礼仪

- 1) 西餐宴会
- 2) 中餐宴会

8、奉茶礼仪

10、 商务接待礼仪

- 1) 接待程序
- 2) 接待礼仪

六、 商务礼仪之——办公礼仪

1. 办公室一般礼仪规范

2. 与上级相处的礼仪

3. 与下级相处的礼仪

4. 与同事相处的礼仪

5. 男女同事相处的礼仪

6. 在别人办公室的礼仪

七、 有效沟通技巧

- 1、什么是沟通
- 2、沟通的重要性
- 3、常见的沟通障碍
- 4、沟通的过程模型
- 5、有效沟通的步骤
- 6、沟通中看的技巧
- 7、沟通中听的技巧
- 8、沟通中问的技巧
- 9、沟通中说的技巧
- 10、有效沟通的策略

【注】：客户服务意识内容会以主线的形式贯穿在整个礼仪和沟通培训课程中，针对学员实际岗位和工作情况故未单独列出客户服务意识内容。

礼