

## 《商务礼仪——你的形象价值百万》

——打造企业形象，提升个人工作魅力

### 【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。

### 【课程收益】

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接待工作中的重要性，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，提升企业品牌。

**【课程对象】** 企业全体员工

**【讲授模式】** 头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

**【课程时间】** 一天

**【课程大纲】：**

#### 第一章：引言

- 1、为什么要学习礼仪
- 2、商务礼仪的概念
- 3、商务礼仪的重要性
- 4、礼仪的本质和核心

#### 第二章：职场精英的着装艺术——仪容仪表礼仪

- 1、商务着装——西装及其搭配
- 2、商务着装——职业女装
- 3、商务着装——仪表修饰

#### 第三章：职场精英的语言艺术——语言礼仪

- 1、礼貌用语

- 2、文明用语
- 3、行业用语
- 4、书面用语
- 5、如何接打电话
- 6、如何与人谈话
- 7、如何进行介绍

#### **第四章：职场精英的行为艺术——仪态礼仪**

- 1、商务职场之——表情
- 2、商务职场之——站姿
- 3、商务职场之——行姿
- 4、商务职场之——蹲姿
- 5、商务职场之——坐姿
- 6、商务职场之——手势

#### **第五章：职场精英接人待物艺术——接待礼仪**

- 1、如何引领客户
- 2、如何上下电梯
- 3、交换名片的学问
- 4、如何与人握手
- 5、如何接待客户

#### **第六章：职场精英社交艺术——位次礼仪**

- 1、会议位次安排
- 2、就餐座次安排
- 3、乘车位次安排
- 4、行进位次
- 5、会客位次安排

#### **第七章：职场精英的实战艺术——左右逢源**

- 1、办公礼仪
- 2、沟通技巧
- 3、与上级沟通技巧
- 4、与下级沟通技巧
- 5、与客户沟通技巧
- 6、如何平息客户情绪
- 7、疏导情绪的有效方法

结束：课程回顾与总结