

职场软实力--商务微礼仪

没有经过**培训的员工是企业最大的成本**，同时**培训也是企业给员工最大的福利**！在**今天激烈竞争的环境下**，**企业间比拼的是软实力**，**人员是企业核心竞争力**，在一个**公司内同事之间在学历、资格证等硬件硬件条件不相上下**，**胜出者是细节上的差距**，**礼仪并非仅仅是握手、名片、鞠躬、问好**，它存在**与日常工作生活中的点滴中**。

培训目的：

1. 让员工了解基本**商务礼仪规范**，提升公司的**公众形象**；
2. 熟练掌握**常见场景的礼仪标准**，增加**工作绩效**；
3. 提升员工**个人形象**，增强**自信心**，增加**企业荣誉感**；
4. 通过“**内强个人素质，外塑企业形象**”达到**个人、企业双赢**。

标准课时：12小时（两天）

授课形式：理论讲授+模拟演练+小组讨论

学员获益：

1. **着装庄重，仪表端庄，举止优雅，言谈得体。**
2. 了解**商务礼仪中交际礼仪的心理要点、尊重为本的核心**。
3. 由**内到外，提升个人素质**。
4. **掌握商务礼仪的基本理念，规范准则及操作实务，提升个人形象。**

课程纲要：

PART 1	PART 2	PART 3
非见面情况下的礼仪	办公场景中的礼仪	商务活动中的礼仪一、微信
一、会议	一、酒会	
二、电话	二、办公	二、庆典
三、邮件	三、食堂	三、音乐会
四、礼物	四、接待	四、出差

课程特色：

1. 从日常细小处切入；
2. 内容切合实际；
3. 授课风格轻松；

课程内容：

第一部分 非见面情况下的礼仪

、 微信礼仪

- 1、头像：图片选择、头像更新、图像质量
- 2、签名：真名 英文名 网名的选择、风格、地点

3、评论：点赞时间、点赞频率、评论内容

4、朋友圈：内容与个人形象、更新时间、转发须知

5、微信群内：聊天方式、表情、回应

6、微信与个人销售：软广、硬广

二、电话礼仪

1、电话形象:我代表谁？我将要表达什么？我要怎样塑造我的声音形象？

2、打电话前的准备:提纲、问候语、称呼语、表情；

● 互动方式：根据不同题目模拟练习

3、接听电话注意事项：口腔内的准备、周围环境、记录的要点、回应的方式；

4、挂断电话礼仪：挂断前的总结、结束语的准备、挂断后的情绪、挂断时间；

5、手机使用礼仪：来电铃声、短信中的冷语言和热语言、接听环境、拨打时间；

三、邮件礼仪

1、附件 2、群发 3、主题 4、内容

四、礼物

1、伴手礼 2、节日礼 3、怎样送 4、送什么 5、何时送

➤ 授课时间：120 分钟

第二部分、办公场景中的礼仪

一、会议中的礼仪

1、座位安排 2、会议发言 3、会议中礼仪 4、高效会议五要点

二、日常办公环境

1、职业仪容礼仪

男士：（1）**西装文化：**版式、色彩、面料 （2）**男士经典配饰：**鞋、手表、

腰带、包、眼镜 （3）**场合着装：**会议、办公室、宴会

女士：（1）**办公室着装要点：**精致、干练、时尚、女人味 （2）**不同场合着装**

要求：会议、宴会、办公室 （3）**女士职场胶囊单品：**丝巾、鞋、包、风衣、

衬衫 （4）**室着装禁忌：**短、薄、露 （5）**女士职场妆：**眉毛、眼睛、粉底、口

红

2、办公室语言：优化您的口头禅、用雅语、尊称和兼称、名字的力量、尊敬

语的使用、婉转语的运用；

3 办公室个人仪态：坐姿、身体、腿、走

4、个人仪态中常见的失礼举止：抖、歪、怪

三、食堂用餐礼仪

1、排队 2、时间 3、卫生

四、 接待礼仪

1、接站：飞机、火车、轮船 2、乘坐电梯礼仪

2、见面礼仪：目光交流式、点头见面礼、语言问候语、手势打招呼等；

3、握手礼仪：商务、社交场合伸手顺序；女士握手方式；领导与下属握手

方式、握手的力度；握手时身体、语言的配合等；

4、介绍礼仪会议中领导介绍顺序；社交场合介绍方式；介绍中的注意事项；介

绍与手势的配合等；

5、名片礼仪名片递送方式；用餐、会议中名片摆放位；名片整理技巧；名片

的其他作用。

6、乘车的座次礼仪：轿车、面包车、吉普车、随车接待中的注意。

互动内容：影片观看、小组讨论

7、商务用餐礼仪

中餐：特色点菜方式；座位安排礼仪；筷子使用常识；敬酒祝词提炼、宴会中

桌位安排；用餐氛围把握等；

西餐：用餐时间与餐品道数；餐具使用方法；餐巾布的礼仪、有品位的喝咖啡

仪态；欧式、美食用餐区别等；

自助餐：排队礼仪；取餐方式；座位礼仪；席间话题；离场礼仪

➤ **互动方式：利用餐具逐一模拟练习 授课时间：120分钟**

第三部分、商务活动中的礼仪

一、酒会：1、人脉拓展 2、品酒常识 3、用餐礼仪 4、谈话要点

二、庆典：1、合影站位 2、祝贺方式

三、音乐会：1、着装标准 2、鼓掌时机

四、出差：1、公共场合语言 2、旅途中的形象

五、品茶：1、茶具识别 2、敬茶方式 3、茶礼 4、茶文化

授课时间：90分钟

回顾内容，答疑解惑 课程收尾，奖励优秀 持续跟进，学能致用