

---

## 课程纲要

**【课程名称】** 礼传国门，仪颂情谊

——中东地区礼仪文化与接待技巧

**【课程背景】**

中东地区国家的礼节非常多样化，并且原居民的仪礼规定有很大不同。中东地区的人们普遍信奉伊斯兰教，有其独特的宗教文化背景和风俗习惯，在谈吐和举止上要注意不要触犯他们的宗教禁忌。中东地区对男女的穿着打扮要求十分严格，像对待法律一样。中东地区给人的印象是“一个完全不同的世界”。由于伊斯兰教是一种生活方式，其习惯也渗入到商界之中。

公司接待人员在公务活动中的待人接物、言行举止是代表组织的，是公务工作的内容或重要组成部分。他的职业角色、组织地位、工作性质决定了固定的礼仪规范，个人是无权选择和私下变更的，大到一个国家的新任大使递交国书，小到一个组织的总机接线员，其完成工作任务时都有一套严格而完整、不可随意改换的礼仪规范和程序，即使个人有什么特殊情绪，也只能深深埋藏心底，至少应等完成公务活动后才可以泄露、表达这种情感或情绪。而所有这一切，都直接或间接地影响着一个组织的形象塑造。礼仪是涉外公务活动中的“通行证”，它为办事提供方便，能够提高工作效率。了解不同国家的风俗与文化，讲究礼仪就能使双方更快更顺利地进入交往的境界，迅速地增进双方的友谊，为双方就某一问题达成共识提供保障，也为以后的友好发展铺平道路。在公务活动中慎重处理各种礼仪行为，了解各类场合的不同礼仪，才能起到事半功倍之效。

**【课程收益】**

通过课程的学习，了解礼仪中礼敬、适度、自律、诚信四个基本原则的运用

通过课程的学习，帮助学员掌握中东地区不同的文化与禁忌，运用礼仪传递深层次的情感；

---

通过课程中所涉及的方法，帮助学员提升在接待中东地区客户时实际应用技巧；

通过课程中的启发，挖掘学员的内在潜能，塑造职业化形象，提升综合素养；

【课程框架】（备注：可根据学员实际情况来适当调整课纲内容）

【课程对象】全体员工

【授课方式】理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

【课程时长】2天6小时/天

## 礼传国门，仪颂情谊

### ——中东地区礼仪文化与接待技巧

#### 第一模块：中东地区文化认知

- 中东地区风俗与民族习惯
- 中东地区文化与礼仪常规
- 中东地区伊斯兰教商务场合着装解读
- 会面场合礼貌规范
- 馈赠礼物的相关风俗
- 中东地区饮食与禁忌
- 阿拉伯地区的穆斯林地区的特别禁忌

培训方式：分析、讲解

#### 第二模块：涉外礼仪与个人魅力---公务交往人士的必修课程

- 礼仪的内涵，如何通过礼仪增加情感的交融

- 
- 礼仪的主要内容、特点、基本原则
  - 内强个人素质、外塑企业形象；企业现代竞争的附加值，人际关系的润滑剂
  - 职业形象的构成要素、传达的信息及作用：个人层面、企业层面
  - 职业生涯中应普遍遵循的礼仪原则

培训方式：分析、讲解

### 第三模块：涉外公务交往人士的仪容礼仪---你的形象价值百万

- 个人形象是成功不可或缺的因素
- 如何成为有品味的人士
- 商务交往人士妆容的要求
- 发式发型的职业要求
- 面部、手部、皮肤的护理
- 化妆上岗、淡妆上岗——妆成有似无
- 女士化妆与男士修面的具体要领
- 职场仪容的禁忌

培训方式：讲解、示范、点评

### 第四模块：涉外公务交往人士的着装礼仪---穿着的品味如何呈现

- 什么样的服装可以出现在你的职场之中？
- 商务正装的基本原则、个性原则、和谐原则、TPO原则
- 工装的穿着要求
- 商务便装的穿着技巧
- 休闲装、时装及礼服

- 
- 常见着装误区点评
  - 男士西装及领带礼仪
  - 女士套裙
  - 鞋袜的搭配常识
  - 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
  - 各类职业形象着装方式（日常上班、开会、谈判、拜访等着装）

培训方式：分析、讲解、提问

### **第五模块：涉外公务交往人士的举止礼仪---拥有优雅的秘密**

- 举止的端庄是优雅的必备条件
- 公务交往人士的举止要求：轻稳正原则、TOPR 原则
- 站姿的要领与训练
- 坐姿、鞠躬的要领与训练
- 走姿的要领与训练
- 蹲姿的要领与训练
- 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- 眼神的运用与规范
- 微笑的魅力
- 微笑的训练
- 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

培训方式：讲解、示范、训练、点评

### **第六模块：涉外公务交往人士的常用商务礼仪---吹响公务交往的序曲**

- 中东地区会面仪规：拥抱与吻颊礼节、介绍、称呼礼仪

- 
- 握手礼仪的禁忌
  - 引领、接待、座次礼仪
  - 拜访、交谈礼仪
  - 致意礼仪
  - 介绍与自我介绍
  - 名片礼仪
  - 迎来送往的乘车的礼仪

培训方式：讲解、示范、训练、点评

#### **第七模块：公务交往人士的接待礼仪---温文尔雅体现接待的真情**

- 伊斯兰地区客户接待前的准备
- 迎接客户礼仪与禁忌
- 接待客户礼仪与禁忌
- 服饰要整洁、端庄、得体、销售
- 商务引领、接待、座次礼仪
- 根据身份，确定接待规格
- 根据身份，安排座次
- 商务交换名片的特殊礼仪
- 伊斯兰地区茶和咖啡礼仪
- 送客礼仪

培训方式：分析、讲解、综合

#### **第八模块：餐桌礼仪---不闻其声的修养体现**

- 
- 中东地区的饮食文化与禁忌
  - 了解穆斯林餐厅菜单
  - 穆斯林餐桌礼仪
  - 涉外礼仪中中东地区“餐桌上的禁忌”
  - 伊斯兰教的饮食习惯

培训方式：讲解、分析、示范、模拟