

《高层管理者的商务礼仪》

课程纲要

课程纲要

【课程名称】 《高层管理者的商务礼仪》

【课程背景】

随着高层管理者在企业中个人地位、影响力的提升，与各类人士打交道的场合越来越多，面对复杂的商务环境，初级礼仪知识已经远远不能满足高层管理者们丰富的场合与人际交往的需求，企业高层管理者与普通管理者、普通员工在言行举止的礼仪表现方面存在着很多差异和不同的要求，这就给企业高管们学习掌握更高层次礼仪知识带来了新的挑战。

让很多企业“一把手”头疼的可能就是自己的“左膀右臂”(企业高管们)，他们有专业背景，有忠诚度，有业务能力，可是在礼仪素质、品味修养、社交能力等方面，洽洽水平参差不齐，与高层管理者的身份严重不符。或者在很多重大的商务场合下“掉链子”，或者留下不专业的印象，让企业形象大打折扣，有时还会给企业带来巨大损失：比如接待上级重要领导，没有礼仪观念，热情欢迎过度，宴请不分主次，给领导留下不严谨的印象；那些因为随性而为的穿着，敬高不敬低的待人方式，让来访的客人认为他们不靠谱，而痛失市场机会；大小会议不守时作风散漫，谈判中发言随意情绪化沟通，让合同的签定一拖再拖，严重影响工作效率；重要场合接打私人电话，社交网络上“简单粗暴”的谈话方式，酒桌上不分主次让老板一肩扛下拼酒任务等等，这些不当的言行除了让老板们失望，有时甚至让企业丢失了重要商机。

如何重塑企业高层管理者本该有的礼仪风范？如何在丰富而又复杂的礼仪情景中，游刃有余地撑控局面、体现素养与能力？又该如何通过学习，缔造企业内外的多赢局面成为下属的榜样？《高层管理者的商务礼仪》课程将给高管们提供明确而有效的原则、生动而具体的情景案例以及系统的解决方案，从而让企业高管们赢得他人好感、尊重的目光、信任的关系，成为推动

企业竞争、内外部人际和谐的加速器。

《高层管理者的商务礼仪》课程是专为企业中高层管理者定制的课程，此课程自开发以来，已被百余家企业所引入。课程中摒弃了以往基层员工在礼仪培训中的限制繁多，枯燥死板的内容，课程以高层管理者实际情景出发，辅以大量工作中的实际案例，并进行深入的分析解读。对高层管理者的商务礼仪中的多个难题提出具体的解决方法，帮助企业管理者提升高层管理者的商务礼仪能力和技巧，有效推动企业的人际和谐走向成熟。

【课程收益】

- 掌握高层管理者的核心礼仪能力
- 掌握高层管理者在不同工作情景下的礼仪原则
- 掌握不同情景下的礼仪解决方案
- 能够在不同礼仪场合展现高层管理者的个人风范
- 为下属学习和建立企业内部全员礼仪系统奠定基础。

【课程时长】 1-2天，（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分：企业高层商务礼仪与大众礼仪的五大区别

- 1、 企业高层礼仪在商务场合的区别
- 2、 企业高层礼仪沟通对象的区别
小组研讨：如何接待重要领导？
小组研讨：如何与员工保持距离？
- 3、 企业高层礼仪在沟通结果的区别
- 4、 企业高层礼仪在行为规范的区别
- 5、 企业高层礼仪在个人形象上的区别

第二部分：企业高层接待重要领导与客人时的礼仪规范

- 1、 面对重要接待工作的“仪式化”原则
案例研讨：接待仪式化包含的内容
- 2、 迎客在前的礼仪原则
- 3、 不让重要客人犯错误的原则
视频案例研讨：认知不同导致客人的尴尬
小组研讨：如何避免尴尬？

- 4、 重大接待工作中提前“做功课”的礼仪
- 5、 高层管理者在接待工作中的着装规范

第三部分：高层管理者在会议中的礼仪

- 1、 高层管理者出席会议的礼仪
案例研讨：高层管理者开会和普通员工的区别
- 2、 高层管理者常见的会议程序与礼仪
- 3、 高层管理者听取下属汇报的礼仪
- 4、 高层管理者主持会议的礼仪
- 5、 参加新闻发布会的礼仪
案例研讨：如何对外展示管理者风范

第四部分：高层管理者在谈判中的礼仪规范

- 1、 树立高层管理者谈判风范的礼仪
案例研讨：谈判中的标准流程
- 2、 主动营造谈判氛围的礼仪
小组讨：建立谈判和谐氛围的技巧
- 3、 谈判双方面临争辩趋势时管理者应该遵循的礼仪
- 4、 高层管理者向对手提问的礼仪
案例研讨：分桔子-听力三角模型
- 5、 避免谈判陷入僵局的礼仪

第五部分：高层管理者在社交活动中的礼仪

- 1、 高层管理者在社交活动中的五大原则
- 2、 高层管理者与不同性情的人相处艺术
- 3、 高层管理者面对“社交陷阱”的礼仪
小组研讨：怎样让别人记住你
小组研讨：表达不同意见的做法
- 4、 管理者在高层次社交场合的着装规范

5、 提升品味修养的中西餐礼仪