

《涉外商务礼仪》

课程纲要

讲师：常颖

课程纲要

【课程名称】 《涉外商务礼仪》

【课程背景】

中国企业在最近十年间高速发展，除了时刻巩固企业已有的竞争优势以外，越来越多的中国企业早早地把目光投向了更广阔的国际市场。随着国际市场的拓展，企业高管们也开始有了更多的国际场合要参与，有更多的国际项目要洽谈，有更多的国际人士要交往。在频繁的国际交往中，接待、合作、赢得订单不仅取决于企业能否拥有战胜竞争对手的优质产品、诱人价格和优质服务，还取决于高管人员在对外事务上的卓越风范和影响力。

在对外事务中，什么才是涉外人员卓越的品牌影响力？当面临重要洽谈安排，他们该如何包装自己的形象？如何在具有历史意义的合影中站对位，把企业形象展现出来？又该如何面对谈判对象和刁钻的媒体，做到不卑不亢、热情有度？在西餐的晚宴中如何不会错刀叉、端错酒杯？如何才能快速提高自身的涉外事务能力？这些问题不解决，直接导致高管们在未来的涉外交往中，状况频发，不仅严重影响企业在跨国市场的业绩达成，同时也直接对涉外人员的胜任度提出了质疑。

《涉外商务礼仪》课程将给企业商务人员提供明确而有效的国际交往惯例、生动而具体的情景案例以及系统的学习方案，从而让他们在未来的涉外交往中，赢得合作、赢得尊重、赢得信任，成为推动企业竞争的加速器。

《涉外商务礼仪》课程是专为企业中高层管理者和涉外商务人员定制的礼仪课程，此课程自开发以来，已被百余家有些涉外业务的企业所引入。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。对涉外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涉外商务礼仪能力和技巧，有效推动企业的对外人际和谐走向成熟。

【课程收益】

- 了解涉外礼仪的核心通则
- 熟悉涉外事务中的日常交往与迎送礼仪
- 掌握不同些涉外情景下的礼仪规范
- 能够在不同礼仪场合展现高层管理者的个人风范
- 欧美各国礼仪习俗

【课程时长】 2天，（6小时/天）

【教室摆放】

- 分组研讨，按8人一组（偶数），现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 西餐讲解前，需要调整桌椅，按西餐就座方式，并准备西餐餐具与刀叉。
(可提前沟通)
- 准备白板纸，每个小组至少需要4张，A4纸若干张；
- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用一种颜色
- 宽胶带、双面胶每个小组1个
- 学员可带配饰现场交流

【课程大纲】

第一部分：涉外礼仪通则

- 1、 涉外事务中如何面对“原则性问题“
- 2、 案例分享：郑伟得失
- 3、 小组活动：印象访问，“发现真实的自我形象“
- 4、 涉外“第一印象“
- 5、 与涉外工作有关的基本态度
小组研讨：中外礼仪的差异哪些？我们如何应对这种差异？
小组研讨：如何与国际友人间保持热情有度？
- 6、 八个尊重个人隐私的基本问题
- 7、 女士优先的国际通则
图片分析：新闻联播中的涉外礼仪
- 8、 以右为尊的国际交往惯例
- 9、 个人涉外形象的完善
视频案例分析
- 10、 如何面对媒体

第二部分：涉外事务中的仪表形象

- 1、 形象传递模型解读

- 2、 商务装的国际惯例
 - a) 商务与休闲的认知
 - b) 晚礼服和休闲装的搭配技巧
图片案例研讨：我们按照什么标准选择服装与配饰
- 3、 国际形象美学认知
 - a) 着装风格
 - b) 商务中的色彩
 - c) 服装的比例
 - d) 线条的力量
 - e) 商务衣橱管理

第三部分：涉外事务中的日常礼仪

- 1、 用餐场合的礼仪规范
小组活动研讨：避免端错酒杯的尴尬
- 2、 来宾与出访的住宿礼仪规范
小组研讨：在外国人家时住宿该如何应对？
- 3、 出行与驾车国际规范
- 4、 出访的国际通则
小组研讨：写出出访前的准备工作有哪些？拜访需要做哪几件事？
- 5、 参加国际会议的礼仪规范
- 6、 购物与小费礼仪
- 7、 全球三大宗教礼仪

第三部分：西餐礼仪与英式下午茶

1. 餐厅礼仪

- a) 预约与到达
- b) 服装仪容
- c) 座次安排
- d) 点菜、饮料
- e) 中途离席
- f) 随身物品礼仪（手机、皮包、补妆）

- g) 餐巾礼仪
- h) 用餐姿势
- i) 刀叉的使用方法
- j) 尊重用餐中的他人
- k) 结账与离席

小组活动实践：避免端错酒杯的尴尬

2. 用餐礼仪

- a) 西餐上菜流程
- b) 奶酪、甜点、咖啡和茶
- c) 自助餐
- d) 欧洲国家美食介绍

小组活动实践：大型宴会入场练习

3. 饮酒礼仪

- a) 西餐中商务饮酒的品类、
- b) 葡萄酒入门
- c) 开胃酒、葡萄酒、佐餐酒、餐后酒
酒杯的讲究

小组活动研讨：避免端错酒杯的尴尬

4. 下午茶礼仪

- a) 下午茶的起源
- b) 茶点介绍
- c) 器具介绍
- d) 各式下午茶比较
- e) 下午茶的礼仪

第四部分：各国礼仪习俗入门

- 1、 世界礼仪地图
- 2、 欧洲国家礼仪习俗（西班牙、澳洲）
- 3、 美洲国家礼仪习俗(美国)