

商务礼仪

讲师：隋海涛

课程纲要

【课程名称】 《商务礼仪》

【课程背景】

随着商业活动越来越全球化，商务礼仪扮演着越来越重要的角色。有人说，商务形象价值百万。按现代企业人看来，商务礼仪培训带来的潜在价值，无法用直接货币衡量。这是企业国际化、员工职业化的基本培训内容，也是提升竞争力的基本交往艺术。然据权威机构调查显示，50%以上的企业人员没有接受过完整而专业的商务礼仪训练，因为不懂商务礼仪而造成的损失却无法挽回。回想一下，在现实工作和生活中，是否有些人，一开口就显粗鲁欠修养，得罪客户而不自知？有些人虽拥有大量的财富或职位很高，却没法让人喜欢或被评价为没品位？有些人总是在关键时刻掉链子，却不知何故？商场如战场，一招不慎满盘皆输。对商务人士来说，礼仪永远是一项最基本的素养。试想，一个成功的商界精英，又怎么会是一个不懂礼仪，不拘小节的人呢？成功是积累起来的，而礼仪则是你通向成功的第一步。

本课程结合常务场景，剖析你容易忽视的细节，用生动的小案例将商务场合中你应该懂得、应该关注、应该运用自如的技巧与方法进行深入讲解，帮助你提升自身修养，能够在职场中如鱼得水，游刃有余，成为真正的商务精英。

【课程收益】

1. 掌握商务场合的基本礼仪标准与规范
2. 塑造个人商务形象，提升商务人士的影响力和品味力
3. 掌握商务场合的关键细节，提升商业竞争力

【课程对象】 全员

【课程方式】 课程讲授 + 互动演练 + 行动研讨

【课程时长】 1天，（6小时/天）

【课程大纲】

第一讲：商务礼仪“新说”

1. 什么是商务礼仪
2. 商务礼仪的文化基础
3. 商务礼仪的心态基础
4. 商务礼仪的两个重点
 - 重在商务
 - 重在场合

第二讲：商务场合基本礼仪

1. 问候礼仪
 - 致意礼/握手礼/拥抱礼/贴面礼/亲吻礼/鞠躬礼/合十礼/拱手礼/抚胸礼
2. 介绍礼仪
 - 练习：用1分钟介绍你自己
3. 使用名片的礼仪
 - 使用微信的礼仪
4. 接打电话的礼仪
 - 接打电话的要点
 - 手机礼仪
5. 邮件礼仪
6. 行走与位次礼仪
 - 乘车礼仪
 - 案例：“倒霉”的小李

第三讲：职业形象

1. 形象的心理基础
 - 走出“7秒”怪圈
2. 仪容礼仪
3. 仪表礼仪
 - TOP国际着装准则及服装颜色解析
 - 女士西装搭配之道
 - 绅士的穿衣法则

- 巧用配饰提气质
- 4. 仪态礼仪
- 几个动作让你练出挺拔身姿

第四讲：商务宴请礼仪（本节内容可根据企业需求调整）

1. 茶饮礼仪
2. 中餐宴请礼仪
 - 思考：让你难忘的宴请有几次？
 - 点菜的奥秘
 - 你会用筷子吗？
 - 用餐你不可忽视的细节
 - 坐哪合适？
3. 西餐宴请礼仪
 - 关于西餐的小常识
 - 餐桌仇恨 123
 - 正式西餐的七道主菜
 - 西方人六不食
 - 西餐与餐酒

第五讲：商务旅行与馈赠礼仪

1. 差旅中的礼仪
2. 住宿礼仪
3. 商务馈赠礼仪