

知礼、懂礼、用礼——三礼高效提升企业竞争力

课程背景：

孔子说：“不学礼，无以应。不知礼，无以立。”而现实也告诉我们：“有礼走遍天下，无礼寸步难行”。所谓礼仪：就是指人与人在日常相互交往中的基本准则和行为秩序，商务礼仪则是在商务活动中体现相互尊重的行为准则，用来约束我们在日常商务交往中的方方面面，在如今市场经济的大环境下，商务往来已经成为了一种重要交往形式。

商务礼仪不仅能树立良好的个人形象，在与他人交往时建立良好的社交关系，也关乎到企业的竞争力，因为出席商务场合，个人代表的就是企业的形象，个人竞争力的提升也是企业的竞争力的提升。

课程收益：

- 掌握：商务场合中的各项礼仪规范，使您的行为达到日常商务场合的礼仪标准
- 提升：个人综合素养，树立良好的公众形象，赢得客户好感，在竞争中脱颖而出
- 培养：知礼、懂礼、用礼的高素质职业人才，让企业更具有市场竞争力

课程特色：

- 课程架构系统、完整，并运用生动有趣的教学方式，提升学员的学习兴趣
- 课程将理论讲解和实际操练充分融合为一体，提升学员的学习体验感和参与度

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业管理层、商务接待人员、对外业务人员等

课程方式：理论知识+示范讲解+案例分析+分组讨论+角色扮演+情景模拟+诊断点评

课程大纲

通过礼仪知识小测试进行破冰，引出礼仪学习的重要性

第一讲：礼仪的概述

一、礼仪包含的内容

1. 礼貌的定义
2. 礼节的种类
3. 仪表的规范
4. 仪式的分类

案例分享：《国外回来的?》

小组讨论并分享：你知道哪些礼节？

二、什么是礼仪

1. 礼：的含义
2. 仪：的具体形式

现场互动：关于日常工作中仪的问题小测试！

三、礼仪的作用

1. 个人素质
2. 企业形象
3. 客户满意
4. 增进与他人的交往

小组讨论：日常工作生活中，你认为有素质和没素质的行为有哪些？

第一讲知识点回顾：

问题思考：礼仪对你的工作和生活有什么影响，接下来的行动是什么？2人一组分享！

第二讲：仪态与举止修炼

现场互动：看图说话——他们给你什么感觉，说出关键词！

一、表情礼仪

1. 微笑的表达
2. 眼神的表达——善用目光

现场互动：微笑的练习——微笑操

现场互动：看图说话

二、日常仪态举止

1. 站姿的不同姿态和注意事项
2. 坐姿的标准 8 步入坐法
3. 标准的走姿呈现和注意事项
4. 蹲姿的基本要点和注意事项
5. 鞠躬的不同标准和具体含义
6. 手势在不同场景的运用
7. 物品递送的不同步骤和方法

讲解+示范

小组成员 3 人组队练习

第三讲：商务会面礼仪

小组讨论：头脑风暴，有哪些问候礼仪

一、常见的问候礼仪

1. 挥手礼
2. 点头礼
3. 合十礼
4. 拱手礼
5. 鞠躬礼
6. 拥抱礼
7. 握手礼

场景呈现：每个小组统一呈现一种礼仪（礼仪+一句问候语）

讲解+示范

小组成员 3 人组队练习

二、称呼礼

1. 称呼的原则
2. 称呼的禁忌

现场互动：称呼小测试！

开场互动游戏！

三、握手礼仪

1. 握手的具体时机
2. 握手的正确打开方式
3. 握手的不同姿态
4. 握手的正确位次

讲解+示范

小组成员 3 人组队练习

四、介绍礼仪

1. 自我介绍的四种不同形式
2. 介绍他人注意事项
3. 介绍的原则和顺序

讲解+示范

小组成员 3 人组队练习

五、名片礼仪

1. 名片的具体作用
2. 名片的使用场合
3. 递/接名片的正确打开方法
4. 名片递送的正确顺序

讲解+示范

小组成员 3 人组队练习

六、引导礼仪

1. 走廊行进的引导
2. 上下楼梯的引导
3. 电梯乘坐的引导
4. 会客厅的引领

讲解+示范

小组成员 3 人组队练习

第四讲：商务接待与拜访礼仪

一、开场游戏+小组讨论并分析接待有哪些流程

1. 商务接待礼仪

- 1) 接待流程 6 步骤
- 2) 接待注意事项
- 3) 接待情景模拟练习

小组讨论：去其他单位拜访的流程，并书写出来！

2. 拜访礼仪

- 1) 拜访流程 4 步骤
- 2) 拜访前、拜访中的注意事项

互动情景呈现：接待+拜访情景模拟训练

第五讲：商务宴请之中餐礼仪

1. 宴请规格与邀请
2. 席位与座次的安排
3. 点菜技巧与禁忌
4. 喝酒的讲究

讲解+示范+ 宴请情景模拟训练