

# 礼由心生，仪显品牌

## ——商务菁英形象塑造与接待礼仪

### 课程背景：

面对日益竞争激烈的商业环境，企业不断提升员工综合素养，企业员工的形象与礼仪被越来越多的公司和个人发现并重视。职业形象是构筑企业形象的基石，企业工作人员在工作及商务往来中，不仅反映出其自身的素质，而且体现出企业的对外形象。

本课程从职场人士的实际工作内容为出发点，通过对他们的职业化形象塑造、言行举止、商务拜访、商务接待及各种商务场合中的礼仪规范的讲解，帮助他们了解商务礼仪规范，掌握良好沟通技巧，符合相关岗位的职业要求，提高工作人员在相关岗位的职业能力进一步将商务礼仪落实到相关的工作中，提升企业的社会效益和经济效益。

### 课程目标：

- 加强企业员工对商务礼仪的重视；
- 帮助员工塑造与**企业形象**相符的**职业形象**；
- 训练员工掌握必备的商务礼仪规范，提高客户满意度，提升企业形象；
- 引导员工掌握商务场合运用技巧，增强团队建设，促进业务成交，体现品牌竞争力。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**企业中基层员工、商务接待、行政接待及相关工作人员

**课程方式：**课堂讲解、案例分析、角色扮演、情景模拟

### 课程大纲

#### 第一讲：何为礼仪？

##### 一、礼仪是什么

1. 礼：如何做能体现尊重
2. 仪：怎样能恰当的表达

**案例：**龙应台关于文化的解读

##### 二、礼仪的作用

1. 内强素养
2. 外塑形象
3. 增进交往

### 三、习礼的格局

1. 从企业长远发展的角度

**案例：**百年品牌“深圳老字号”商务接待规格

2. 从个人职业发展的角度

**案例：**气象节目主持人接待来访者

## 第二讲：穿着得体穿对场合——形象礼仪

### 一、商务形象的定义

1. 商务形象的作用

#### 2. 第一印象的影响力

- 1) 国际第一印象
- 2) 第一印象关键期

### 二、职场人士仪容管理

#### 1. 女士仪容礼仪

- 1) 女士发型管理

#### 2) 女士面部妆容管理

- a. 女士常备化妆品如何选购
- b. 职场妆容的精、净、气
- c. 精致妆容五步法
- d. 画出专属九宫格
- e. 补妆技巧

- 3) 女士仪容注意细节

#### 2. 男士仪容礼仪

- 1) 男士发型管理
- 2) 男士仪容注意细节

### 三、商务菁英着装礼仪

## 案例：从电视剧女主角看职场着装

### 1. 着装搭配的最佳原则

- 1) 服饰搭配的三原则
- 2) 着装 TOP 原则
- 3) “三大色块”着装理念

### 2. 商务女性的形象礼仪

- 1) 女士商务正装“四大件”
- 2) 女士商务套装着装标准
- 3) 女士商务日常着装搭配
- 4) 佩戴首饰的三大原则

### 3. 商务男性的形象礼仪

- 1) 男士商务正装“七大件”
- 2) 男士商务西装的着装标准
- 3) 男士商务日常着装搭配
- 4) 商务衬衫的着装原则
- 5) 商务领带的选择
- 6) 商务配饰三一定律

### 4. 职场着装风格

- 1) 权威型职场
- 2) 专业型职场
- 3) 传统型职场
- 4) 创意型职场

## 案例：主管与经理的着装故事

### 四、不同场合的穿衣之道

1. 去熟悉的客户公司拜访如何穿？
2. 公司年会的隆重场合如何穿？
3. 团队领导，今天部门开会如何穿？

### 五、职场形象的注意细节

1. 出门前“衣检”的习惯

2. 优化衣柜，内部控制
3. 职场着装禁忌

## 六、重塑你的形象

1. 挖掘自己的“品牌”标签
2. 建立专属品牌形象

讨论：自己3年后的品牌形象是？

## 第三讲：举止优雅与众不同——仪态礼仪

### 一、仪态礼仪

1. 展现气质-站姿
2. 优雅得体-坐姿
3. 自然端庄-蹲姿
4. 洒脱自信-走姿

演练：站、坐、走、蹲姿训练

### 二、形体训练

1. 21天仪态修炼
2. 五点靠墙法

### 三、神态礼仪

1. 目光礼仪
2. 微笑礼仪

### 四、举止礼仪

1. 致意
2. 指示
3. 递接
4. 鞠躬
5. 礼让

### 五、商务场合举止禁忌

互动：《弟子规》“步从容，立端正……”诵读及解析

## 第四讲：修养决定成败——商务接待礼仪

### 一、迎接礼仪

1. 引导礼仪
2. 称呼礼仪

### 二、介绍礼仪

1. 自我介绍
2. 介绍双方
3. 介绍多人

### 三、握手礼仪

1. 握手的礼仪与姿态
2. 握手的紧急

### 四、名片礼仪

1. 递送名片的礼仪
2. 递名片的时机选择
3. 接收名片的礼仪

### 五、送客礼仪

1. 表情
2. 语言
3. 姿态
4. 规则

### 六、客户拜访礼仪

1. 等待的礼仪
2. 从敲门开始的拜访礼仪
3. 交谈过程的礼仪
4. 告辞的礼仪

### 七、接待拜访沟通中的禁忌

## 第五讲：小动作看出大学问——位次与会务礼仪

### 一、乘车座位位次与上车下车规范引导

## 二、行进中的位次与引导礼仪

1. 引领一人
2. 引领多人

## 三、走楼梯的礼仪与位次

1. 基本规范
2. 特殊情况

## 四、乘坐电梯的礼仪和位次

1. 自动扶梯
2. 升降式电梯

## 五、会务礼仪

1. 会客、会议、洽谈、谈判的排序
2. 会议布置细节及安排
3. 会议位次排序的礼仪
4. 会议礼仪其他注意事项

**演练：**场景模拟与实操练习

## 第六讲：知礼懂礼习礼运用——商务宴请礼仪

### 一、茶水礼仪

1. 倒水与持杯
2. 放置水杯的顺序
3. 如何正确为宾客添水

### 二、中餐礼仪

1. 中餐座次礼仪
2. 中餐点菜原则
3. 中餐餐具的使用礼仪
4. 中餐举止禁忌

### 三、西餐餐饮礼仪

1. 西餐的座次礼仪
2. 正式西餐七道菜

3. 西餐餐具的使用
4. 用餐中举止的注意与禁忌
5. 西餐中的饮酒礼仪

#### 四、送客礼仪两大原则

### 第七讲：温文尔雅彰显风范——茶桌礼仪

#### 一、源远流长的中国茶文化

1. 自然的茶
2. 文化的茶

#### 二、饮茶的基本礼仪

1. 识器备茶
2. 茶类特性
3. 冲泡要点
4. 茶席礼仪

演练：场景模拟及实操练习

#### 升华与总结：礼仪的五层境界

1. 礼理立力利
2. 内修外塑