

国际商务礼仪与人际交往

课程背景：

当今社会，国际化已经被越来越多的企业重视；国际业务日趋频繁。为了能在当今竞争激烈的国际市场获得成功，就需要了解一定的国际商务规则，而国际商务礼仪就是其中一个重要的环节，只有熟悉和培养了良好的商务礼仪习惯，才能在国际商务活动中受到合作伙伴的尊重，并有效促进商务活动目标的达成。

本课程为提高团队国际商务礼仪的认知水平和能力而设计。课程以丰富的案例、多样的手法、有用的工具和活跃的气氛，立足于培训结合、知行合一，帮助参培人员在短时间内认识到国际商务礼仪的重要性，并学会方法，掌握工具，运用到工作中后，可以很快见到成效，从而使团队人员商务礼仪水平和能力得到有效提高。

课程收益：

- 了解中西方文化礼仪的差异，了解国际商务礼仪原则；
- 了解国际商务谈判过程中各个场合的礼仪；
- 通过实际案例分析，规避不合礼仪的事物，促进商务合作达成；
- 通过学习礼仪，在日常工作生活中提升个人形象魅力。

课程时间：1-2天，6小时/天

课程对象：与国际接轨的公司高层管理者及骨干员工

课程方式：讲演结合、全程互动、案例丰富、情景操练

课程大纲

第一讲：国际商务礼仪概论

一、国际商务礼仪的概念

故事分享：以一个小故事开篇，引出国际商务交往过程中，注重商务礼仪的重要性

1. 商务礼仪的认知
2. 什么是国际商务礼仪
- 3. 各国礼仪习俗简介**
 - 1) 欧美礼仪习俗
 - 2) 亚太区礼仪习俗
 - 3) 拉丁美洲礼仪习俗
 - 4) 非洲礼仪习俗

小组讨论：你还知道哪些不同国家的礼仪习俗？可以分享给大家。

二、为什么学习国际商务礼仪

- 1. 中国自古为礼仪之邦**
 - 1) 孔子：人无礼，无以立
 - 2) 孟子：亲师友，习礼仪
 - 3) 有“礼”走遍天下

礼仪小故事：分享一个礼仪小故事，引出学习商务礼仪的重要性

2. 中国人在海外留下的印象：缺乏礼仪

- 1) 为什么国外餐厅要用中文标注：禁止大声喧哗！
- 2) 中国客户对外交流的礼仪问题

案例：某华人旅行团在欧洲国家遭到所谓“不公正待遇”引发的讨论

3. 学习商务礼仪的作用

- 1) 注重商务礼仪是国际商务交往的基础和前提
- 2) 学习商务礼仪可以有效提高个人的修养

小组讨论：在商务交往中是否遇到过不讲礼仪的人？带来什么后果？给你什么启发？

三、国际商务礼仪的原则

1. 遵守惯例原则
2. 入乡随俗原则
3. 不卑不亢原则
4. 信守约定原则
5. 以右为尊原则

案例：分别对以上不同原则列举一两个真实案例加以说明。

第二讲：国际商务礼仪中的形象礼仪

一、国际商务交往中的仪容和仪态

1. 仪容礼仪的基本要求

案例：某公司员工不注意仪容导致拜访失败案例

- 1) 男士仪容要求
- 2) 女士仪容要求

2. 仪态礼仪的基本要求

- 1) 基本举止仪态
- 2) 国际商务礼仪的仪态塑造

小组活动：我们一起来练习（良好礼仪仪态的练习和纠正）；

二、国际商务礼仪的着装要求

1. 着装的 TPO 原则

2. 男士着装要求

- 1) 西装的选择
- 2) 领带如何搭配
- 3) 手表和皮带的重要性
- 4) 皮鞋穿着规范

考考你：单穿衬衣需要打领带吗？

3. 女士着装要求

- 1) 商务套裙穿着要点
- 2) 晚礼服的穿着
- 3) 围巾和头饰的选择
- 4) 首饰的佩戴
- 5) 合理的使用香水

考考你：怎么样判断香水使用过度？

4. 商务人士着装忌讳

- 1) 什么是三一定律
- 2) 穿着搭配中的三色原则
- 3) 男女着装的自我检查

工具：《男女着装自我检查表》的展示和使用

小组讨论：投票选出一名你认为今天着装最规范的同事，选中者获得鼓励

第三讲：国际商务交往的会面及接待礼仪

一、国际商务会面及拜访礼仪

1. 商务拜访的重要性

2. 商务拜访礼节

- 1) 了解客户情况：
- 2) 自觉守时守约
- 3) 讲究敲门艺术
- 4) 注意言谈举止
- 5) 遵守相关规定
- 6) 适时起身告辞

案例：某次拜访德国 VDF 总部采购负责人的全过程分享（高端客户拜访）

3. 如何称呼与介绍

- 1) 正式自我介绍
- 2) 如何介绍他人：上司，下属，合作伙伴

4. 名片的礼仪

- 1) 何时需要使用名片
- 2) 如何递送名片
- 3) 如何接受名片
- 4) 交换名片的顺序

小组活动：选择组员上来演示，练习如何递名片接名片

5. 关于握手的礼仪

- 1) 握手的时机
- 2) 与女士握手：不要主动和女士握手
- 3) 握手的禁忌

小组活动：握手游戏 - 我们一起来练习握手&你受欢迎吗？

二、国际商务接待礼仪

1. 客户来访前的准备工作

- 1) 客户来访时间的确认
- 2) 客户来访人数确认
- 3) 客户来访的议题确认
- 4) 客户是否需要安排食宿
- 5) 来访进程清单的列举和双方确认

案例分享：接待法国电信 Orange 高端客户来访经历分享（含接待全流程经验）

2. 接待方不同角色人员的礼仪规范

- 1) 主人的接待规范：领导、高管或经理
- 2) 陪同人员接待规范
- 3) 会议服务人员接待规范
- 4) 其他参与者接待规范：礼仪小姐，门卫，解说员等

3. 文明待客操作要求

- 1) 来有迎声
- 2) 问有答声
- 3) 去有送声

4. 接待过程中其他注意事项

- 1) 进出电梯顺序
- 2) 上下车顺序
- 3) 进出房间顺序
- 4) 是否需要准备礼品？

三、国际商务谈判礼仪

1. 商务谈判的重要性

2. 国际商务谈判会议之前的准备工作

- 1) 谈判相关信息的收集
- 2) 谈判参会人员的相关信息收集

工具介绍：《准备会议商务信息采集表》的介绍和使用

3. 商务谈判座次的排列

- 1) 双边谈判的座次
- 2) 多边谈判的座次

4. 是否需要悬挂国旗？

案例：某次商务谈判中，国旗顺序挂错出现的问题

5. 谈判中交谈的礼仪

- 1) 交谈发言的顺序：不得随意打断对方的发言
- 2) 肢体语言的合理运用

案例：美国工程师错用手势“OK”导致的一场失败的商务谈判

7. 谈判后的签约

- 1) 签约合同的提前准备
- 2) 签约时各方座位位置的排列

四、国际商务交往中的馈赠礼仪

1. 商务馈赠中礼品的选择

- 1) 馈赠对象的确认
- 2) 一些通用礼品的选择
- 3) 选择礼品的四大要点

2. 商务交往的礼品赠送

- 1) 礼品赠送的时机选择
- 2) 赠送礼品的地点
- 3) 赠送礼品的方式

3. 关于接受礼品的礼仪

- 1) 收到礼品的感谢和回礼
- 2) 如何合理的拒绝礼品
4. 不同国家送礼风俗的禁忌

小组讨论：给客户送花是一个合理的选择吗？

第四讲：国际商务宴请礼仪

一、国际商务宴请的分类

1. 商务宴会

- 1) 商务宴会的筹办
- 2) 出席商务宴会

2. 商务茶会

- 1) 商务茶会的筹办
- 2) 出席商务茶会

3. 商务晚宴

- 1) 商务晚宴的筹办
- 2) 出席商务晚宴
- 3) 自助餐商务礼仪

案例：参加意大利罗马举办的一次高端产品发布会晚宴过程分享

二、中餐的商务礼仪

1. 中餐宴会的席位排列

1) 中餐宴会中桌次的排列

2) 中餐宴会中座次的排列

2. 中餐宴会的上菜顺序与就餐方式

1) 中餐的上菜顺序

2) 中餐的就餐方式

3. 正式商务中餐宴会餐具的使用

1) 基本餐具的使用：筷子，汤勺，盘，碗，酒杯，水杯等

2) 辅助餐具的使用：餐巾，湿巾，水盂，牙签等

4. 中餐宴会的基本程序

1) 如何迎接宾客

2) 引宾入席就坐

3) 开始上菜

4) 主人祝酒词的选择

5) 如何敬酒

6) 用餐结束送客

5. 中餐用餐的注意事项

1) 谁先动筷的问题

2) 如何正确的取菜

3) 不要主动为对方夹菜

4) 其他注意事项：中餐的忌讳

三、西餐的商务礼仪

1. 西餐的历史文化和背景简介

1) 西餐的起源和发展

2) 路易十四的贡献：法餐的传奇

3) 法式西餐的特点

4) 其他西方国家的餐饮特色：英式西餐，意式西餐，俄式西餐，德式西餐

2. 西餐的坐席安排

1) 女士优先原则

2) 商务西餐坐席的排列规则

3) 私人宴请坐席的排列规则

3. 正式商务西餐宴会餐具的使用

1) 餐具的种类（西餐与中餐的明显不同在于刀叉的使用）

2) 餐具的摆放：餐前、餐中、餐后不同的摆放方法

3) 辅助餐具的使用：餐巾，调味品等

4. 西餐宴会的上菜顺序与就餐方式

1) 西餐的上菜顺序

2) 西餐的就餐方式

3) 咖啡还是甜点？

5. 关于西餐中的红酒

1) 红酒（葡萄酒）的简介

2) 西餐红酒的搭配

3) 商务宴会上红酒的饮用规范

6. 关于西餐的禁忌

1) 西餐的六不食

2) 就餐时餐桌举止五忌

小组讨论：西方人喝红酒，又喝咖啡，那么“美酒加咖啡，一杯又一杯”是正式商务礼仪吗？

第五讲：国际商务交往中的电话沟通礼仪

一、拨打电话礼仪

1. 拨打电话的具体时机

- 1) 电话沟通之前需要了解的细节
- 2) 根据不同客户的习惯来选择时机打电话
- 3) 注意通话时间的长短

2. 重要的第一声

- 1) 电话接通的瞬间
- 2) 使用礼貌用语
- 3) 声音清晰亲切

3. 拨打电话时的忌讳

小组练习：小组分两两进行电话沟通练习（可以用中文）

二、接听电话的注意事项

1. 微笑接听电话的重要性

- 1) 你的微笑他（她）看得到吗？
- 2) 微笑情绪的感染
- 3) 注意通话时间的长短

2. 迅速准确的接听电话

- 1) 快速接电话是对来电话者的尊重
- 2) 快速接电话是对周围人的礼貌
- 3) 电话响铃几声接听比较合适？
- 4) 重要电话接听时做好记录

三、挂电话时的礼仪

1. 中止电话时谁先挂电话的规则

- 1) 等客户先挂断
- 2) 等上级先挂电话
- 3) 等年长者先挂断
- 4) 挂电话时的忌讳事项

2. 如何委婉的挂掉客户的电话？

- 1) 手头上正在处理重要的事情需要继续
- 2) 根据不同客户的习惯来选择时机打电话
- 3) 注意通话时间的长短

案例：一个不合时宜的电话挂断事故

四、关于手机的使用礼仪

1. 手机使用时候的注意事项

- 1) 避免手机的不安全使用
- 2) 防止说话的噪音
- 3) 注意通话安全

2. 重要场合的手机使用注意事项

- 1) 商务会议场合手机的设置
- 2) 与客户单独沟通时手机来电的接听

【课程回顾、结业、填写赴岗承诺书、祝福、合影】