

礼赢商运之高规格商务礼仪应用

课程背景：

在现今社会中，科学、信息技术的透明与普及，产品同质化让产品再难独立为王，客户感观体验刺激已经被点醒，得体、信赖、愉悦的商务交往界面加上过硬产品，才能抓住合作机会、市场机遇，占领市场、扩大份额。大厦耸立，非一日之功，地基的基础决定了楼层高度。

物有本末，事有终始，企业高层、中层、基层的商务交往能力，影响并决定了企业与市场交往的质量，决定了企业在同行业内的竞争软实力——企业核心竞争力之一。人系情感动物，运用商务礼仪发展“一次一生”的忠诚、稳定、持久的客户关系。

课程收益：

- 客户经理能够在与客户对接上发生重大社交接待改观；
- 提升客户拜访的成功率、合同的签单率、提升大客户比率；
- 提高商务合同的单份含金量；
- 提升个人及企业形象。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业中高层管理者

课程人数：30~100

课程方式：分组学习、课堂练习、情境模拟、案例讨论

课程大纲

破冰思考：提到礼仪，你第一反应到的场景或画面是什么？

案例：机场一遇

1. 什么是商务礼仪

第一讲：知礼——认识商务礼仪

一、礼仪的分类

1. 礼仪形式分类

2. 商务礼仪应用场所

二、人们对于礼的理解

示例：图片（示意区别）

三、商务礼仪内外表现形式

1. 商务礼仪的基本特征
2. 商务礼仪的重要意义
3. 商务礼仪的核心

四、利益共赢、双舒双然

1. 尊他，按角色做事
2. 尊重，享受共赢

五、商务礼仪的商务形象

图片：冰山原理

1. 商务社交之第一印象
2. 你的形象岂止百万

案例：纽交所敲钟时刻形象的重要性

第二讲：有礼——职场形象与商务交往

一、商务形象——仪容礼仪

1. 男士仪容礼仪

- 1) 发型标准
- 2) 面容基础
- 3) 气味影响
- 4) 指甲规则

2. 女士仪容礼仪

- 1) 发型准则
- 2) 妆容场合
- 3) 气味场合
- 4) 指甲长度

二、商务礼仪——仪表礼仪

1. 遵循 TPOR 原则

2. 商务男士仪表礼仪

- 1) 配饰
- 2) 衣着规范（正装/休闲）

- 3) 领带/领结/袖扣
- 4) 商务鞋履要求
- 5) 衬衫与短袖衬衫搭配须知
- 6) 场合准则

3. 商务女士仪表礼仪

- 1) 配饰要求
- 2) 服饰要求（裙子长度/款式）
- 3) 丝袜要求
- 4) 鞋子要求
- 5) 服饰质感要求
- 6) 场合准则
- 7) 丝巾的百搭系法

4. 男士/女士的着装规范及禁忌

示例：图片

- 1) 场合环境
- 2) 颜色质感
- 3) 配饰色彩
- 4) 妆容气味
- 5) 商务正装要点与禁忌
- 6) 裙装要点及禁忌

随堂测试：检验商务服饰准确性

课堂比对：商务西装与休闲西装的区别

5. 仪态礼仪：站姿/坐姿/行姿/蹲姿（要点教学+练习）

三、商务礼仪——接待礼仪

1. 会面接待场合分类（公务/政务/涉外/商务活动/商务会议/商务会餐/合作拜访）

2. 乘车礼仪

- 1) 接待规格及接待人数对等原则

图片展示：接待队形体现

- 2) 乘车座次礼仪（图片讲解）

3. 交流礼仪

- 1) 问候礼/引导礼/称呼礼/介绍礼/名片礼/

- 2) 点头礼/鞠躬礼/握手礼/拥抱礼/合十礼/拱手礼/抱拳礼/挥手礼
- 3) 称呼礼/递接礼/名片礼/微信礼/引导礼/次位礼

四、商务礼仪——会议礼仪

1. 敲门进出礼仪
2. 谈判/会客场合座次礼仪
3. 待客之奉饮礼仪
4. 等候礼
5. 送别礼仪

五、商务礼仪——餐饮礼仪

1. 中餐礼仪座次礼仪及禁忌
2. 西餐礼仪菜品次序与餐桌礼仪
3. 自助餐（冷餐会）礼仪
4. 商务礼品馈赠礼仪

第三讲：用礼——商务场合沟通礼仪与技巧

案例：智商过剩的时代走心是唯一的法宝

一、看清讲话对象与时机

1. 知要领
2. 懂角色
3. 善沟通

二、沟通形式的转变

1. 电话礼仪——能带来意外收获
2. 通讯礼仪——链接增进彼此情感建立
 - 1) 短信礼仪
 - 2) 微信礼仪
 - 3) 社交软件礼仪

三、礼仪演讲

1. 演讲主题及框架构建
2. 演讲肢体语言呈现
3. 演讲行为礼仪
4. 演讲表情运用

第四讲：懂礼——源自内心素养

一、不学礼、无以立

1. 知礼/行礼/懂礼/用礼
2. 温良纯善之心

二、礼仪融入角色与生活（视频）

1. 礼仪是拿来用的，不是拿来供的
2. 刻意死板的礼仪行为不可取

三、礼仪的素养需要内外结合

1. 刻意打磨流露自然素养
2. 提高职业匹配度

四、来而不往非礼也

1. 商务往来——礼品馈赠

- 1) 礼品种类筛选
- 2) 礼品赠送形式
- 3) 馈赠节点
- 4) 礼品含义

五、钛合金客户关系维护

- 1 5+50+100
- 2 节假日的问候与礼物
- 3 利他原则

现场模拟演练：商务接待之会客礼仪

课程总结：复盘、拍照