

## 《商务礼仪》课程大纲

张露芸 2020 年版

### 【课程背景】

随着经济全球化进程的加速发展，特别是中国经济成为第二经济大国之时，对外的商务活动日益增多。商务活动的成效如何，与交往双方所特有的文化背景密不可分，文化差异的存在将直接影响商务礼仪、商务谈判和商务契约的签订。所以，应充分重视强化外贸企业文化建设，提升软实力，以交融着中西文化的商务礼仪实现商务交往活动的双赢。

以往评估一个企业，主要看其业绩的高低，但现在业界却已经普遍认识到，企业跟一个家庭和一个国家一样，没有优秀的文化传统和知识储备，是不可能使企业具备可持续发展的能力的。一个不健康、不健全文化的企业是无法不断创新，以适应瞬息万变的机遇和挑战的。香港经盛国际执行董事叶生说过一句话：“人类因为梦想而伟大，企业因为文化而繁荣。”

企业领导人是企业的灵魂人物，其形象专业与否、有无品味直接折射出企业整体形象与文化。优秀企业领导人丰富的学识与阅历、非凡的领袖气质、成功的形象、优雅的举止、自信的谈吐、智慧的目光无时无刻施加影响力，赢得员工的尊敬与信任，注入团队希望与能量，树立成功的企业形象。本课程针对企业领导人、企业高管、制定高端商务形象塑造与应对各种商务活动中的礼仪规范技巧，成就品牌魅力！

### 【课程收益】

- 1、塑造与行业、职业、职位相符的职业形象与经理人个人魅力；
- 2、了解并掌握商务场合通用礼仪，在各类商务活动中游刃有余，增加社交魅力；
- 3、提高个人影响力，团队凝心聚力，实现稳步发展；
- 4、提升企业可信度与美誉度，塑造企业良好的公众形象，增加企业效益。

### 【培训方式】

理论讲解+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练+诊断点评

### 【培训课时】

2 天（12 小时）

### 【适用对象】

企业领导人、职业经理人、企业中高层管理者等

## 【课程目录】

模块	内容	课时 (12h)	方法
第一模块	礼仪的立场	1h	典故+案例+讨论
第二模块	形象的管理	3h	案例+分析+讨论
第三模块	商务往来礼仪	3h	案例+训练+分析
第四模块	商务餐酒礼仪	3h	案例+训练+分析
第五模块	领导沟通与演讲	2h	案例+训练+演练

### 第一模块：礼仪的立场

- 1、国家领导人文化涵养
- 2、礼仪的三大观点
- 3、礼仪的三重境界
- 4、礼仪的九钻人生

### 第二模块：形象管理

#### 一、形象构建的三维塑造

- 1、精神形象
- 2、社交形象
- 3、视觉形象

#### 二、个人礼仪

- 1、男士局部形象要点
- 2、女性局部形象要点
- 3、扬长避短—男士体型
- 4、平衡方法—女士体型
- 5、场合着装分类 TORP 原则
- 6、职业女装
- 7、职业男装

#### 三、仪态举止

1. 优美挺拔的站姿
2. 端庄高雅的坐姿
3. 自然得体的蹲姿
4. 洒脱自信的走姿

## **第三模块：商务往来礼仪**

### **一、会面礼仪**

#### 1. 介绍的艺术

##### 1) 自我介绍——别出心裁定义名字

演练：正式与非正式自我介绍 2)

解决头等头疼问题——介绍顺序

#### 2. 交换名片

##### 1) 递送名片要适时有序

##### 2) 接收名片注意细节

演练：印象最深刻的名片递送

#### 3. 握手言“合” 1)

握手的由来与意义

##### 2) 握手方式与顺序

##### 3) 握手 5 大禁忌

### **二、商务接待**

#### 1. 商务接待原则

#### 2. 接待前准备 5 部曲

#### 3. 公务车迎接——乘车礼仪

#### 4. 迎接与引领——引领礼仪

#### 5. 乘坐电梯——电梯礼仪

#### 6. 进入会客室——落座礼仪

#### 7. 不可不知的奉茶礼仪

#### 8. 画上圆满句号——送客礼仪

### **三、商务位次**

#### 1. 尊位上座留给何许人

#### 2. 乘车座次安排

#### 3. 乘电梯位次安排

#### 4. 会议座位排列

#### 5. 宴请座次安排

#### 6. 合影站位安排

## **第四模块：商务餐酒礼仪**

## 一、宴请商务客人的 5M 原则

讨论：筹备一次商务宴请

## 二、中餐礼仪

1. 主桌主位主宾排位
2. 点菜技巧与上菜顺序
  - 1) 谁点菜？怎么点？点什么？
  - 2) 把握上菜与进餐节奏
3. 中餐餐具正确使用
4. 筷子的那些事儿
5. 餐桌上的禁忌
6. 倒茶的学问

## 三、西餐礼仪

1. 西餐座次安排原则
2. 西餐点菜及上菜顺序——一道一道温柔吃撑！
3. 餐具摆放与使用——里三层外三层各司其职！
4. 期待已久的主菜登场——牛排怎么吃
5. 红酒——永恒时尚
  - 1) 繁琐中的乐趣——品酒品文化
  - 2) 端起酒杯时就优雅——怎么持杯？怎么喝？
6. 品鉴品文化：中餐与西餐文化差异

课程收尾：

1. 思维导图回顾课程
2. 倡导礼仪计划

