

# 《高端商务礼仪》课程大纲

张露芸 2020 年版

## 【课程背景】

据权威机构调查显示，50%以上的企业人员没接受过完整而专业的商务礼仪训练，因为不懂商务礼仪而造成的损失却无法挽回。

员工是企业的第一生产力也是最直接的品牌形象，员工的形象专业与否有无品味直接折射出企业整体形象与文化。优秀职业经理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，赢得员工和客户的尊敬与信任，注入团队希望与能量，树立成功的企业形象。本课程针对企业员工，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，成就企业软实力！

一个人的成功，15%是靠专业知识，85%是靠人际关系和处世能力。而后者的能力就是来自于对商务礼仪的修炼！

## 【课程收益】

1. 帮助学员加深理解现代礼仪文明，掌握仪容仪表知识，塑造良好的职业形象；
2. 提高个人影响力，团队凝心聚力，实现稳步发展；
3. 以管理者的实际工作内容为出发点，从商务礼仪不同角度、不同层面、不同内容进行综合阐述和训练。了解商务礼仪的规范，帮助学员增强自信，从容应对各种社交场合；
4. 掌握运用商务礼仪开展多方交流与合作，塑造良好的企业形象，为企业创造社会效益和经济效益。

## 【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】

3 天（18 小时）

## 【适用对象】

企业管理人员、秘书、办公室人员、公关、销售经理、公司商务接待、客服人员等

## 【课程目录】

模块	内容	课时 (18h)	方法
课程倒入	心态建设	1h	破冰+案例+分组
第一模块	礼仪文化	2h	典故+案例+讨论
第二模块	商务形象	3h	案例+分析+讨论
第三模块	商务仪态	3h	案例+训练+分析
第四模块	商务往来	3h	案例+训练+分析
第五模块	商务餐饮	3h	案例+训练+演练
第六模块	商务用语	2h	案例+训练+情景
第七模块	商务仪式	1h	案例+演练+视频

(备注：以上课程的教学方法根据企业情况和学员情况，可做调整增减)

## 【课程大纲】

- 一、开场破冰
- 二、团队建设
- 三、故事导入

### 第一模块：礼仪文化

- 一、礼仪的区别
- 二、何为商务礼仪
- 三、学习礼仪的好处

### 第二模块：商务形象

#### 一、商务形象是吸引力

- 1、形象就是企业的品牌
- 2、客户通过你的形象看企业产品和服务
- 3、高端商务人士形象定位

#### 二、商务人士的仪容仪表

##### 从“头”开始

- 1、商务人士发型学问大
- 2、男士商务发型——稳重大气
  - 敢于露出额头
  - 避免方寸发型
- 2、女士职业发型——干练高贵
  - 干练简洁精致的短发
  - 尽显优雅魅力的长发

##### 看“脸”时代

- 1、高雅男士面容修饰四部曲
- 2、化妆的意义与力量
3. 亮丽出门 OL10 分钟化妆术

##### 衣“装”品味

- 1、着装 TPO 原则
- 2、男士商务着装规范
- 3、女士商务着装要求
- 5、怎样能穿出好身材
- 6、佩戴首饰画龙点睛

## 第三模块：商务仪态

### 一、此时无声胜有声

- 1、打开心灵的眼神
- 2、建立关系的微笑

### 二、形体气质训练

- 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
- 5、谦和恭敬的鞠躬

### 二、手势细节训练

- 1、8 种手势解密
- 2、看交谈中的 10 种手势识破心理
- 3、常用手势规范集锦
- 4、引导与指引标准手势
- 5、注意手势的频率与幅度

### 三、物品从容递接

1. 书籍、文件的递送
2. 单据、现金的递送
3. 杯子、雨伞的递送
4. 特殊尖锐物品递送

## 第四模块：商务往来

### 一、见面礼仪

1. 介绍的艺术
  - 1) 自我介绍——别出心裁定义名字
  - 2) 三方介绍——介绍顺序
2. 交换名片——开启商务交往的大门
  - 1) 递送名片要适时有序
  - 2) 接收名片注意细节
3. 握手言“合”——友好合作的开始
  - 1) 握手的由来与意义
  - 2) 握手方式与顺序
  - 3) 握手 5 大禁忌
  - 4) 特殊商务场合的握手

### 二、商务接待礼仪

- 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、一杯水的意义——奉饮礼仪
- 8、画上圆满句号——道别礼仪

### 三、商务位次礼仪

- 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

## 第五模块：商务餐饮

### 一、商务宴请 7M 原则

### 二、中餐礼仪——你在品菜，别人在品你

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. 餐桌上吊胃口的丑态

### 三、西餐礼仪——繁琐中的赏心悦目

- 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. 品餐品文化：中餐与西餐文化差异

## 第六模块：商务用语

- 1、商务交谈
- 2、微信礼仪
- 3、手机礼仪
- 4、邮件礼仪

## 第七模块：商务仪式

- 1、签字仪式
- 2、开业庆典

### 3、剪彩仪式