

# 《商务礼仪——魅力提升之道》

主讲：张美娟老师

孔子曰：“不学礼，无以立”、“一日克己复礼，天下归仁焉”。礼仪是日常工作生活中与人接触中最基本的规则。想面对客户时，树立企业良好形象吗？想在接待贵宾时，提升自信吗？想在生活中，朋友越来越多吗？礼仪范畴已经不仅仅是握手、名片、鞠躬、问候它还涵盖了待人接我的所有细节。让我们一起在一天的课程中，通过实际的演练来打造魅力的自己吧！

## 课程时长

1天，6小时/天

## 课程大纲

### 第一 礼仪基础的导入

1. 什么是礼仪（发问到给出标准答案）
2. 现代礼仪的定义——和大家聊一聊我认为的礼仪
3. 礼仪的重要性——细节决定成败

### 第二，视觉礼仪——商务人士专业形象塑造

1. 打造职业形象-首轮效应
2. 国际形象沟通原则——信息的传递公式
3. 男士发型要求
4. 女士发型要求
5. 男性女性商务人士仪容要求
7. 男女职场服饰搭配礼仪 ——男性女性商务着装六大单品
8. 商务人士配饰的搭配技巧与原则

### 第三 听觉礼仪

#### 第一部分 电话礼仪

#### 第二部分 语言沟通礼仪专题训练

1. 语言的色彩
2. 绕口令练习咬字发音
3. 诗词朗读练习——你的声音传递感情
4. 沟通礼仪及场景实操

---

## 5.学会倾听的礼仪

### 第三 行动礼仪

#### 第一部分 职场专业仪态训练

1. 用微笑传递热情
2. 会说话的眼睛——与客户眼神的交流与互动
3. 自信大方的站姿训练
4. 自信专业的走姿训练、蹲姿训练

#### 第二部分 服务礼仪标准化细节训练

1. 上下楼梯的礼仪
2. 电梯礼仪
3. 茶水递送
4. 递接物品的礼仪
6. 会务礼仪

#### 第三部分 接待或拜访商务礼仪

1. 名片礼仪
2. 介绍礼仪
  - 1) 自我介绍
  - 2) 介绍他人
3. 握手礼仪
4. 商务拜访礼仪
  - 1) 尚无拜访前的准备
  - 2) 商务拜访中的礼仪
  - 3) 商务拜访应适时而止
5. 商务接待礼仪
  - 1) 准备阶段
  - 2) 正式接待（迎接客人、安顿宾客、协调日程、组织活动）
  - 3) 送别宾客