

《点滴之间展现专业风采——商务礼仪全系列训练》大纲

课程概述：

商务礼仪是在商务活动过程中，对合作者表示尊重和友好的一系列行为规范。第一次在商务行为中总结内心流露与掩饰的微表情内涵。调整商务人士从合作者的角度审视自己行为背后的内心语境。此课程，通过引导学员探究商务行为中隐藏的规律，带我们进入商务活动的非语言世界。

- 礼仪，不仅是对别人的尊重，更是对自己的尊重，我们的课程带领学员观察自己日常的哪些行为在自己无意识的情况下，未予充分尊重自己及他人；
- 我们带领学员深刻理解社会生活及商务往来中，为什么要有礼仪规范？为什么我们平时就要养成良好的行为习惯？解决了学员内心深处的“意愿”问题，才能使学员有良好的学习态度，进而有良好的学习效果。

课程收获

- 了解职业形象的具体要求，认识到专业形象对个人和组织成功所起到的积极影响；
- 掌握职业场合言谈举止规范和注意事项，提升个人和组织的接待技巧；
- 了解商务场合电话、邮件、沟通方面的礼仪要求和标准；
- 学习商务宴请时需注意的方方面面；
- 知道办公礼仪、涉外礼仪的注意事项；
- 通过学习和练习，了解到如何形成自身魅力；
- 建立培养自己良好习惯的意识，时刻践行，以成为专业人士。

参加对象：公司各层级员工、需要改善个人商务形象、提升商务魅力的职场人士

课时：3.5天（3天培训+训练，0.5天学员成果展示）

课程人数：20人左右为佳

培训形式：理论50%，实战演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%。

课程内容

（第1天，上午）

一、前言：视图顿悟——启动学习礼仪规范的深层次“意愿”

二、商务“形象”礼仪——让形象帮您“赢得尊重” **【现场点评】**

- 商务礼仪重在商务

- 走出7秒第一印象怪圈
- 商务人员形象四原则
- 女商务人员的形象要求
 - 场合着装
 - 裙装五不准
 - 佩戴首饰四大原则
 - 化妆注意事项
- 男商务人员的形象要求
 - 公务西装的选择
 - 公务衬衫穿着“五”原则
 - 公务领带
 - 公务配饰三一定律



(第1天，下午：安排了多次学员演练，防止午后困乏)

三、商务“公务接待”礼仪——让公务接待更加规范

- 握手——这5秒钟意味着经济效益 **【全场练习】**
- 迎接与引领 **【全场练习】**
- 陪同与乘电梯 **【全场练习】**
- 商务介绍顺序与原则 **【全场练习】**
- 商务会谈座位
- 商务会见座位
- 商务谈判座位
- 奉茶及倒水 **【全场练习】**
- 送别 **【全场练习】**
- 公务乘车座位安排
- 递送名片 **【全场练习】**

(第2天，上午)

四、商务“举止”礼仪——行为细节中内心语言的流露

- 男士及女士标准站姿 **【全场练习】**
- 标准坐姿 **【全场练习】**
- 轻盈的移动 **【全场练习】**
- 优雅的取物 **【全场练习】**
- 微笑——运气和财富的交换器 **【全场练习】**

五、礼品赠送礼仪

- 商务礼品的定义
- 送给男士的礼物
- 送给女士的礼物

六、电话礼仪

- 接听电话的程序规范——一个重要的小秘密 【全场练习】
- 电话应对的技巧及话术 【全场练习】
- 接听电话的礼仪 【全场练习】
- 拨打电话的要诀 【全场练习】

(第2天下午)

七、办公礼仪——办公室人际关系的秘密

- 沟通的定义
- 沟通的四大技巧
 - 尊重的技巧 【全场练习】
 - 恰当提问的技巧 【案例练习】
 - 异地而处倾听的技巧
 - 准确表达的技巧 【游戏互动】
- 客户及自我性格分析 【自我测评】

八、邮件礼仪——商务文书场合的经验分享

- 为什么要学？——“史上最牛女秘书”事件
- 关于主题Subject，关于称呼与问候
- 关于正文，关于附件
- 语言的选择，结尾签名
- 回复技巧
- To，CC，BCC
- email功能设置



(第3天上午)

九、商务“餐饮宴请”礼仪——餐桌上的哲学

- 宴请准备
- 中餐餐饮礼仪
 - 中餐餐饮的原则、禁忌及常见误区
 - 餐具的正确使用方法 【全场练习】
 - 中餐的酒文化及敬酒 【全场练习】
 - 中餐的座次原则

- 中餐宴请外宾的要求
- 西餐餐饮礼仪 **【全场练习】**
 - 西餐的座次原则
 - 西餐的正确吃法及餐具的摆放
 - 正式西餐“七”道菜
 - 红酒的饮用与鉴赏常识 **【全场练习】**

(第3天下午)

- 茶文化的知识了解
 - 茶的种类
 - 茶的冲泡 **【全场练习】**
 - 涉外场合下的茶品的准备

十、涉外礼仪

- 语言习惯的差异
- 行为习惯的差异
- 餐饮习惯的差异

十一、讲解礼仪——向来访宾客讲解及展示企业文化墙、展区等

- 讲解要求——集团或公司的统一性要求
- 讲解准备：状态准备
- 讲解词的准备 **【全场练习】**
- 讲解时的手势、移动、肢体等仪态的具体要求 **【全场练习】**
- 接待的高级别要求——自信、自如、自然
- 学会沟通心理自我调适
- 开放日接待特殊情况处理 **【全场练习】**

(第4天，上午)

十二、学员成果展示

- 各学员小组成果展示
- 企业领导及讲师现场评分
- 优胜小组颁奖仪式

