

礼仪课程大纲---《商务礼仪》

主讲：徐佩佩

培训时长：12 个小时

培训地点：企业内

培训对象：企业领导或员工

培训内容：商务礼仪

培训方式：引导、理论、实操、举例、对比、互动等

培训价值：

礼仪是一张人际交往的名片。礼仪可以帮助我们“规范言谈举止，学会接人待物，塑造良好形象，赢得社会尊重，架设友谊桥梁，通向成功之路。”礼仪又是帮助我们获得成功、创造幸福的“通行证”；同时是提高企业形象的重要部分，是体现企业软实力的重要依据。所以，知礼懂礼，注重礼仪，是每个人立足社会的基本前提，是人们成就事业，获得美好生活的重要条件。

课程背景：

中国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“礼”是中华民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。

在中国更加面向世界开放的今天，礼仪不仅体现出丰厚的历史优秀传统，更富有鲜明的世代内涵。随着人与人国与国之间交往的日益频繁讲究礼仪，礼尚往来，对营造和谐的人际

关系，显得尤为重要。

课程内容：

一、礼仪就在你身边（案例引入）

- 1、什么是礼仪
- 2、礼仪的核心
- 3、礼仪的基本原则
- 4、礼仪的作用
- 5、学习礼仪的意义

二、什么是商务礼仪

- 1、商务礼仪的概述
- 2、商务礼仪的职业形象
- 3、商务礼仪之仪容（职业妆容塑造）
- 4、商务礼仪之仪表（职业装的原则）
- 5、商务礼仪之仪态（站、坐、走、蹲）

三、商务礼仪之接待礼仪

- 1、接待礼仪之迎来送往
- 2、接待礼仪之（端、拿、请、让、送）
- 3、接待礼仪之乘电梯
- 4、接待礼仪之乘车
- 5、接待礼仪之行为规范

四、商务礼仪之见面礼仪

- 1、问候礼仪
- 2、鞠躬礼仪
- 3、握手礼仪
- 4、名片递接礼仪
- 5、介绍礼仪

五、商务礼仪之沟通礼仪

- 1、使用文明用语
- 2、恰当的称呼、问候

- 3、恰当的语音、语速、语感、语调
- 4、交谈沟通八禁忌
- 5、沟通时表情
- 6、沟通技巧（学会倾听、解答）

六、商务礼仪之电话礼仪

- 1、三声原则
- 2、三分钟原则
- 3、时间的选择
- 4、空间的选择
- 5、通话的态度
- 6、通话的内容
- 7、特殊情况的恰当处理

七、商务礼仪之宴请

- 1、西餐礼仪
- 2、中餐礼仪
- 3、自助餐礼仪

八、商务礼仪之礼品

- 1、礼品的定位
- 2、礼品的选择
- 3、礼品的送出

以上内容是商务礼仪的大概纲要，可以根据企业的需求加以调整或制定具体方案。谢谢！