

商务礼仪培训课程设置

大学毕业后经过各种努力顺利进入职业之门。可这并非意味着职业之路就会一帆风顺。在竞争日益激烈的职场中，如何才能够在职场中立足，使自己赢得上司的亲睐和任用？获得同事的好感与帮助？赢得客户的信赖和支持？完成由一个职场新人向合格职场人士、职场精英的蜕变呢？孔子曰：“不学礼，无以立。”同样，在现代职场中，职场人士除了专业的工作技能之外，良好的职业形象和礼仪修养更是每个人必备的职业素养，是职业工作的前提。大方、得体的礼仪行为不仅为企业和个人加分，更是企业与个人获得成功的关键因素之一。

一、课程目标：

- 提高职业修养和礼仪水准，掌握职场办公工作中的必备礼仪；
- 提升职场魅力，掌握得体的穿衣之道、规范的言语谈吐、待人接物，提升个人整体素养；
- 掌握接待客户、迎来送往的必备礼节，给顾客留下良好印象，树立良好个人和企业形象；
- 有效塑造专业、敬业、有礼、有节良好形象，赢得顾客信赖，从而形成独特竞争优势；

二、课程内容：

1、仪容礼仪- 适度悦人

- 男士仪容 - 干练大方
- 男士仪容七大自照-魅力从头开始
- 女士仪容—优雅端庄
- 女士仪容七大自照/个人卫生习惯要求
- 化妆的基本技能 - 浓妆淡抹总相宜
- 男士仪表礼仪—着装服饰礼仪
- 女士仪表礼仪-办公室着装礼仪及禁忌

2、仪态礼仪- 举止有度

- 正确的站姿—男士三种站姿、女士四种站姿
- 正确的坐姿—女士坐姿、男士坐姿
- 准确的步伐—走姿，走出风采
- 正确的蹲姿—优美的蹲姿
- 适当的手势—无声的语言
- 丰富的表情 - 眼神 / 微笑 / 神态
- 别让细节出卖你，别让习惯毁了你

3、会客礼仪- 待客有道

- 称谓礼 - 正确称呼

- 问候礼 - 点头礼、握手礼、拥抱礼、鞠躬礼
- 介绍礼 - 正确介绍、名片礼
- 接待来访礼仪—电梯礼仪、引导礼仪要领、上下楼梯礼仪
- 会客礼仪—待客座次礼仪、递接物品礼仪
- 道别礼仪—有始有终、末应效应、挥手礼

4、 通讯礼仪- 友声传递

- 打电话的礼仪—“词雅语美”、电话禁忌用语
- 接电话的礼仪—电话常用礼貌用语
- 转接电话的礼仪—接转电话语言技巧
- 手机礼仪—商务短信礼仪
- 电子邮件礼仪—商务电子邮件、电子合同
- 传真、信函礼仪

5、 办公礼仪- 友爱有礼

- 办公秩序“六不”、“四要”
- 和谐的人际关系—领导、同事相处礼仪
- 对待办公用品的礼仪—环保节约、爱护公物、隐私保护
- 办公桌的礼仪—4S 流程
- 美化办公室空间—进入他人办公室礼仪
- 沟通礼仪—交谈禁忌、发挥团队精神

6、会议礼仪- 合乎情礼

- 座位安排礼仪—几种不同规格的座次安排
- 参会礼仪—遵守时间、尊重他人
- 会议记录—会议档案
- 合影位次礼仪—尊重/合礼
- 会议文书礼仪—请柬、邀请函、贺电

三、培训对象：

企业高管、职场经理、办公室行政、商务接待、销售公关等。

四、培训方式：

互动演练、案例分析、讨论模拟、情景教学