

## 商务礼仪培训

### 课程大纲 (5天)

#### 一、礼仪概述与商务人员职场必备 (1天)

##### (一) 礼仪概述

1. 礼仪的涵义
2. 礼仪的发展
3. 礼仪的重要性
4. 礼仪的分类

##### (二) 商务人员职场必备

1. 职业道德
2. 服务意识
3. 职业化

#### 二、商务人员礼仪规范 (3天)

##### (一) 商务人员形象塑造 (1天半)

1. 您的形象=单位的形象
2. 仪容的基本要求
3. 着装的原则与穿戴方法

##### (二) 商务人员行为举止礼仪

1. 站
2. 坐
3. 走
4. 蹲
5. 手势语
6. 微笑

##### (三) 微笑服务 (半天)

1. 微笑的意义
2. 微笑与心态
3. 微笑练习法

##### (四) 商务沟通礼仪 (半天)

1. 沟通的涵义与重要性
2. 沟通与合作
3. 沟通的原则与技巧
4. 沟通的基本礼仪
5. 沟通与合作能力的培养

##### (五) 商务接待礼仪 (半天)

1. 迎候礼仪
2. 见面礼仪 (问候、称呼、介绍、握手、名片等礼仪)
3. 乘车礼仪
4. 引领礼仪
5. 端茶倒水礼仪
6. 餐桌礼仪
7. 送客礼仪
8. 通联礼仪 (电话、手机、收发传真、收发电子邮件等礼仪)
9. 拜访礼仪

## 10. 公共礼仪

### 三、医护人员礼仪规范 (半天)

1. 医护人员礼仪基本要求
2. 医护人员形象礼仪
3. 接待礼仪

### 四、培训成果展示 (半天)