

商务礼仪-----有“礼”走遍天下（实用版）

课时设计：2天

为什么学习本课程

有礼走遍天下，无礼寸步难行。礼仪不是万能的，但没有礼仪很多事情也是办不成的，其中包括家庭的和睦，个人的成功，企业的发展。我们强调，真正的礼貌行为是一种本能的表现，它源自你的性格修养和内心感受，可所有的内容需要一种表现形式的展现。我们每个人都在乎别人对自己的评价，可有时又忽略了对别人到位的尊重，有时想做好却又不知如何才是正确的，各种场合礼仪之间的差别在哪里，尊卑的顺序，位次的排列等等。如果做不好，事情可能是事与愿违，失去合作的机会。良好的商务礼仪可以化解危机，是个人和企业修养的重要组成部分，是沟通的必要条件，是社会和谐的基础，所以它不仅仅是功成利就的手段。

谁应该学习本课程：

商务社交场合中过往的有成功愿望的所有人士。

通过本课程您将学习到：

- 1、了解商务礼仪的原则和特征
- 2、商务礼仪和其他礼仪之间的差异特点
- 3、如何通过得体到位礼仪行为提升经济效益
- 4、各种场合接人待物的顺序、方法、位次、礼俗，尤其是特殊场合的安排
- 5、虽做不到位，但不能出丑，掌握商务礼仪交往过程中的各种禁忌事项，

课程大纲：

一、课程导入：

- 1、商务交往中礼仪的作用与意义？反例说明。
- 2、商务交往中主要的礼仪都有那些？
- 3、什么是礼仪？什么是商务礼仪？与政务礼仪的差别？
- 4、礼仪的根本原则和一般原则？
- 5、提高商务魅力与增加效益的最简单的途径？

二、商务场合的仪容、仪态、仪表：

- 1、面部、头部、手部修饰
- 2、职业妆的方法和禁忌
- 3、站姿、坐姿、走姿的注意事项
- 4、手势的几种不同含义
- 5、你的服装在说话：三一原则与三色原则
- 6、区分场合的服装：公务场合的身份、社交场合的搭配、休闲场合的个性
- 7、遵守成规和约定：制服、西服、裙服
- 8、搭配中的色彩协调与TPOR原则

三、商务交往中的会面礼仪

- 1、合适称呼的深远作用
- 2、如何介绍自己、怎样介绍他人、介绍集体时的注意事项
- 3、名片的使用与作用
- 4、交换名片的顺序、递交、接受、收存及注意事项
- 5、如何索取名片索取
- 6、不同握手状态的心理感受
- 7、握手的顺序、时间、姿态
- 8、行握手礼的禁忌事项

四、商务交往中来宾的现场接待

- 1、文明待客：来有迎声、问有答声、去有送声
- 2、礼貌待客：问候语、请求语、感谢语、道歉语、告别语
- 3、热情待客：心到、眼到、口到、意到
- 4、接待过程中端茶倒水的禁忌
- 5、接待过程中迎来送往的禁忌

五、商务交往中位次排列礼仪

- 1、行进中的位次排列：常规行进、三人行进、上下楼梯、出入电梯、出入房门
- 2、乘坐轿车的位次排列：司机、主人、出租车、面包车、吉普车
- 3、会客时的位次排列：相对式、并列式、自由式
- 4、谈判的位次排列：双边谈判、多边谈判
- 5、签字仪式的位次排列：双边谈判、多边谈判
- 6、会议的位次排列：小型会议、大型会议
- 7、宴会的位次排列：桌次、座次
- 8、旗帜的位次排：国旗与其他旗帜、中国国旗与其他国家国旗

六：商务交往中谈话及电话的礼仪

- 1、说什么：忌选的话题、宜选的话题
- 2、如何说：接受对方、尊重他人、看人下菜碟、应和与共鸣、肢体语言的作用、如何否定对方
- 3、座机的使用：电话的拨打与接听、代人接听与记录、多部共响、说话的状态与注意事项
- 4、手机的使用：手机的携带、使用手机的禁忌

七、商务交往中的礼品礼仪

1. 选择礼品：宜选的与忌选的礼品
2. 赠送礼品：赠送时间、地点、方式
3. 接受礼品：受赠、拒绝、回礼

八：商务交往中的餐饮礼仪

1. 饮料与酒水：品种、器皿、征询方式、顺序
2. 宴请中礼仪：宴请商务客人的5M原则
3. 餐桌上举止言谈十忌
4. 宴请中点菜的技巧和方法禁忌
5. 中餐、西餐的桌次、位次排列和排序的原则

九：商务交往中的公司内部礼仪

1. 工作环境礼仪：装饰、桌面、地面、墙面、气味、卫生间、更衣间、茶水间、电梯间
2. 设备使用礼仪：复印机、饮水机、打印机、传真机
3. 工作沟通礼仪：上级、平级、下级、客户
4. 职场中个人仪容、仪表、仪态礼仪

十：商务交往中的涉外礼仪

1. 学习涉外礼仪的注意事项：内外有别、中外有别、外外有别
2. 维护形象：讲究卫生、举止大方、热情友善
3. 遵守约定：先期约定、依约而行
4. 热情有度：关心有度、谦虚有度、距离有度
5. 女士优先：适用范围、具体要求
6. 国家礼仪概述（根据客户需求具体讲授某个国家的各种礼仪）

朱锐足迹：商务活动----南非、新加坡、韩国、柬埔寨、泰国、
德国、马来西亚

旅游观光----俄罗斯、法国、意大利、瑞士

备注：

1. 以上课程为两天时间，可根据客户需求定制。
2. 课程采用案例与互动学习的方式，学完能会，学完就用，尤其是内训，会形成良好的企业文化和讲究礼仪的氛围。
3. 需要准备投影仪、白板、两色笔、音响设备。