

# 《高端商务礼仪》

## 【课程对象】

银行员工/中高层管理者

## 【课程收益】

探讨礼仪与人生、事业成功的重要性；  
塑造良好的职业形象与个人魅力；  
掌握现代商务场合中通用的礼仪规范，以恰当的方式表达对别人的尊重，避免无意中冒犯他人；  
掌握涉外商务往来——接待、拜访与商务宴请基本礼仪规范；  
提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，增强与人沟通的技巧。为个人的发展和企业的发展拓展您的人脉资源。

## 【课程特色】

内外兼修，使您在商务交往中充分展示自己的个人魅力、轻松自如的与人沟通；  
理论和实践相结合，简单、易学、实用；  
突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。  
现场演练模拟，真正做到现场发现、现场解决问题

## 【课程方式】

讲师讲述  
案例精举  
情境演练  
小组讨论  
视频与 FLASH 呈现  
团队游戏  
形体训练

## 【课程大纲】

### 壹、 商务礼仪的内涵-----不学礼，无以立

- 礼仪概述
  - 有礼走遍天下
  - 礼仪≈企业利润
  - 得体的礼仪为你的服务加分！
- 商务礼仪的基本原则与要求
  - 受宠若惊 VS 恰到好处
  - 按部就班 VS 随机应变
  - 千篇一律 VS 因人而异

### 贰、 职业形象礼仪-----您的形象价值百万

- 看起来就像个成功者——定位你的职业形象

- 首应效应——这是一个两分钟的世界
- 内正其心，外正其容
- 商务场合中男士、女士的仪容礼仪
  - 职业仪容规范与演练
  - 职业发式规范与演练
  - 面容、体味等方面的基本职业要求
  - 女式化妆的基本要求及基本步骤
- 佛靠金装，人靠衣装--- 商务场合中男士、女士的仪表礼仪
  - 服饰所给您带来的自信的力量----穿出影响力
  - 职业着装的基本原则
  - 常见着装误区点评
  - 女士仪表礼仪的基本要求
  - 男士仪表礼仪的基本要求
  - 演练:一分钟形象改进
- 身体语言密码---如何通过肢体语言读懂人心
  - 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌
  - 递接物品、引导、指引手势的运用要领示范与训练
  - 待人接物时的身体语言应用技巧

### 参、 接待拜访礼仪-----事业发展的助推器

- 拜访前的做准备工作
- 上门拜访/迎客的礼节
  - 守时的要求（主方、客方）
  - 预约的要求
  - 迎客的仪式
- 商务接待、洽谈的礼节
  - 见面之始的寒暄、介绍引见、握手、递接名片、引领入会议室、入座座次、斟茶礼节
  - 会晤及谈判礼仪
- 商务接待/拜访送别的礼节
  - 送客礼节（电梯、门口、小轿车）
  - 会议室的清理
- 接待/拜访结束后的礼节
  - 向上司报备洽谈结果
  - 相关事宜的跟进

### 四、 宴请馈赠礼仪-----人际关系的润滑剂

- 宴请的方式与宴请的邀约
  - 餐桌上的中西文化冲突
  - 宴请的座次、桌次礼仪
  - 中餐礼仪

- 西餐礼仪
- 喝酒斟酒礼仪
- ✓ 馈赠礼仪
  - 来而不往非礼也

## 伍、 办公职场礼仪-----影响力提升加速器

- 办公室礼仪
  - 座位环境礼仪、办公场合 5S 管理、公共设备使用礼仪、如厕的礼节
- 与上司相处的礼仪
  - 与上司沟通的礼仪
  - 汇报工作的礼仪
- 与下级沟通礼仪
  - 下级回报工作时候的礼仪
  - 回复下级注意礼仪
- 与同事相处礼仪
  - 问题处理原则与礼仪
  - 如何通情达理
- 打电话的礼仪
  - 三三原则
  - 手机礼仪

## 六、职业沟通礼仪-----一半是技术，一半是艺术

- 如何成为他人的知己？
  - 如何跟客户同步——同频共振、相见恨晚
  - 钓鱼法则——未雨绸缪、善解人意、
- 职场沟通原则-----万变不离其中
  - 黄金法则—真诚
  - 白金法则—尊重
  - 钻石法则—同理心
- 职场沟通中语言艺术：沟通过程中的三个行为：说的技巧、听的学问、问的艺术
  - 听的艺术
  - 说的技巧:语音、语调、语速、十字礼貌用语
  - 问的艺术：如何有效发问
- 课程总结