

高端商务礼仪

课程背景：

随着世界经济的发展，特别是全球经济一体化的不断形成，商务往来增多，如何才能在众多企业中脱颖而出，除了需要卓越的能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，建立良好优雅的企业形象，此时，商务礼仪便起到了一个十分重要的作用。

商务礼仪是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求，体现了人与人之间的相互尊重，同时也约束了商务活动中的某些方面。在商务往来中，任何一个表现都可能会导致意想不到的结果，也许是一块手表，也许是一顿晚餐。企业竞争，是素质的竞争。教养体现细节，细节展示素质。领导人的素养高低对企业的发展非常重要！

其次，高层商务活动离不开交际应酬，在不同的交往活动中我们会遇到不同的人，而面对不同的人怎样进行交往也是一门艺术。

最后，在商务交往中，个人代表整体，总裁的一举一动，一言一行，就是企业的金牌形象代言人。良好礼仪同时还是人际关系的润滑剂。现代企业强调团队精神，而礼仪可以促进这一力量。好的商务礼仪在人际交往中会给人一种亲和力，增进吸引和情感交流，增强信任和了解。因此，总裁的形象是构筑企业公众形象的代表，总裁在工作及社交往来中，不仅反映出自身的素质，而且直接反映出企业的对外品牌形象。

课程收益：

- 找到个人色彩规律及风格规律，懂得在商务场合运用形象力展示自身品牌形象；
- 掌握商务拜访、会面、接待、谈判、参加会议的礼仪规范，言行举止体现个人修养，展示企业形象；
- 掌握良好的语言和非语言沟通技巧，创造和谐的氛围，让商务交往一马平川；
- 学习中西餐礼仪文化，掌握商务社交的宴请之道，得体应对餐宴社交；
- 商务交往礼仪体现企业的公众形象，提升企业社会效益和经济效益；

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：总裁，高层管理人员及相关人员

课程方式：专题演讲，课堂练习，分组练习为主、感性讲授为辅，配以演示、体验、演练正反对比

课程大纲

第一讲：礼仪文化素养修炼——商务精英成功的必修课

一、礼仪是中国文化的核心

1. 重新认识礼仪
2. 中国古代五礼
3. 现代文明礼仪

二、商务礼仪的理念与原则

三、商务精英魅力修炼功课

第二讲：商务形象魅力塑造——科学管理魅力商务形象

一、品牌魅力修炼——职场魅力形象理论

1. 什么样的人容易脱颖而出？
2. 印象管理：首轮效应定输赢
3. 魅力形象 55387 定律

二、魅力形象修炼——品位形象提升之旅

1. 个人形象=企业形象
2. 美丽是学出来的
3. 魅力是修出来的

三、魅力品位修炼——由形象到气质之路

1. 知道越多需要越少
2. 找到您的色彩规律

3. 实用的色彩搭配方法

- 1) 找到适合您的色彩
- 2) 女士色彩搭配方法
- 3) 男士彩类型的搭配

4. 找到适合您的着装风格

- 1) 人与风格的关系
- 2) 女士的风格类型
- 3) 女士风格定位与应用
- 4) 男士不同风格类型
- 5) 男士风格定位与应用

5. 精英男士场合着装礼仪

- 1) 三色原则
- 2) 三一定律
- 3) 马甲的穿法
- 4) 领带的秘密
- 5) 衬衣的穿着

6. 卓越女性成功着装要点

- 1) 职业装—职业第一，美丽第二
- 2) 约会装—传情达意
- 3) Party—出众的法则
- 4) 休闲装—不是怎么穿怎么脏
- 5) 饰品—管住人们的视线
- 6) 丝巾—搭配优雅女性
- 7) 鞋包—整体形象的一部分

7. 着装的 TPO 原则

8. 商务着装的禁忌

四、细节决定品位——魔鬼体现于细节中

1. 细节决定成败
2. 细节无情地划分着教养的等级

五、国际品牌认知——奢侈品解读与鉴赏

1. 4 个奢侈品的定价玄机
2. 大牌奢侈品一些小知识
3. 爱马仕 logo 是一辆马车
4. “轻轻满足”你的奢侈之心

第三讲：商务往来礼仪修炼——商务礼仪体现企业形象

一、商务拜访礼仪

1. 拜访的意义
2. 拜访的流程

二、商务会面礼仪

1. 问候称呼致意

2. 介绍握手名片交谈
3. 自信大方体现尊重的举止

三、商务接待礼仪

1. 礼宾接待礼
2. 来访接待礼
3. 位次排序礼
4. 接待敬茶礼
5. 告别送客礼

四、商务谈判礼仪

1. 主方谈判的接待准备
2. 主座谈判迎送工作
3. 谈判室的布置
4. 谈判室的座次安排
5. 参加谈判的礼仪

五、商务会议礼仪

1. 会议的理念与类型
2. 大中型会议座次
3. 座次排列中外有别
4. 汽车位次的礼仪

第四讲：商务交往沟通艺术——良好沟通助您一马平川

一、沟通的基本概念——沟通不只是说话那么简单

关键：弄懂言外之意

二、非语言沟通技巧——超越文字之外的信息交流

1. 肢体语言泄漏心理秘密
2. 肢体语言使用的原则
3. “看”的礼仪与技巧
4. “听”的礼仪和技巧

三、有声语言的沟通——既是障碍又是桥梁的通道

1. 交际用语的传统文化
2. 语言的规范与应用

3. 令人讨厌的语言行为
4. 用别人喜欢的语言说话
5. 如何应对没有准备的提问

四、如何与政府打交道—打造和谐商场的艺术

1. 理清政企关系三个层次
2. 官员与商人的关系
3. 高层沟通常见的问题
4. 与政府官员沟通的方法

五、商务电话的沟通—电话展示您的专业形象

1. 通讯电话的形象
2. 电话沟通的礼仪

第五讲：商务社交餐宴礼仪——素养展示您的个人品牌

一、中西餐文化差异

二、西方用餐的礼仪

1. 座次排列的规则
2. 刀叉的使用方法
3. 认识葡萄酒杯
4. 餐巾的使用方法
5. 吃西餐的礼仪

三、中餐宴请的礼仪

1. 中餐传统的餐桌文化
2. 宴会礼仪（商务礼仪）
3. 中餐礼仪三部曲
4. 酒桌上的礼仪
5. 宴请完美结帐