

礼由心生 而后成仪——高效商务礼仪提升企业竞争力

课程背景

国际化服务已经越来越普遍，随着市场经济的不断发展，当今行业的竞争也越来越激烈，能够在当今商业竞争中取得成功，礼仪已经成为行业服务力最重要的因素，随着行业内软实力的竞争，礼仪服务更是每个企业不可忽略的部分，商务服务礼仪尤其针对企业合作、企业洽谈、企业接待等针对性课程指导，尤为重要。

课程收益

- 了解礼仪的重要性、含义和发展，感知商务礼仪在当今社会商务洽谈、商务会晤中的重要意义与必要性，有意识地提高自身礼仪素养，重塑商务场合中的个人形象，塑造个人品牌影响力。
- 详细了商务服务礼仪的规则流程与细节，着眼细节，打造商务洽谈精英形象，通过实践了解掌握商务会晤的流程与规范动作，注重商务场合、商务时间的语言、服务礼仪，塑造品牌形象。
- 全面商务人士的个人形象，了解职业形象行业的划分规则与搭配原则，了解色彩、风格的配搭，找到属于商务精英的发型、首饰、衣着的配搭原则与规范。提升自我形象，打造个人形象影响力。
- 了解商务服务会晤流程，掌握商务沟通洽谈技巧与原则禁忌，通过有效沟通、问答技巧完善商务洽谈与会晤的流程，增加商务谈判成功率。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业管理人员、在职人员

课程方式：基础礼仪知识讲授 30%+案例分析 20%+互动式体验 10%+实操演练 50%

课程大纲

第一讲：礼仪发展与卓越的商务服务意识和的心态

一、礼仪的起源与发展

1. 礼仪的起源
2. 礼仪的形成时期

3. 礼仪的变革时期
4. 礼仪的强化时期
5. 现代礼仪的发展

二、礼仪发展的特点

1. 普遍性
2. 时代性
3. 继承性
4. 发展性
5. 差异性

三、马斯洛人类层次需求理论的启发

四、商务服务礼仪优质服务的八大原则

1. 宽容原则
2. 敬人原则
3. 自律原则
4. 尊重原则
5. 适度原则
6. 真诚原则
7. 随俗原则
8. 平等原则

第二讲：解析商务礼仪

1. 商务礼仪的两个核心
2. 商务礼仪的三个要素
3. 商务人员的角色定位

第三讲：商务人员的形象塑造篇

一、商务人员的着装 TOP 原则

二、解析首因效应——商务服务中的第一印象塑造

1. 走出“7”秒第一印象的怪圈
2. 何为 7 秒第一印象（神秘的首因效应）
3. 第一印象包含的三个要点

4. 第一印象是把“双刃剑”
5. 如何把握第一印象的塑造

实操演练：案例分析 现场分小组讨论

三、商务女性的职业着装细节与禁忌

1. 女士形象礼仪之为尊重而美
2. 远离女性隐形“形象”的三大杀手
3. 女性着装之裙装与裤装的较量
4. 皮鞋色彩与款式的选择
5. 丝袜与商务着装的极端搭配
6. “妆成有却无”巧妙化妆法

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

7. 女士基础色彩风格分析诊断
8. 商务女性的发型设计特点
9. 商务女士配饰的原则与禁忌

实操演练：现场测试 示范教学 分小组练习

四、商务男士的服饰着装细节与禁忌

1. 商务男士的着装要点
2. 西装穿着的七个原则
3. 商务男士三大气质评说
4. 走出衬衫的深色怪圈
5. 商务衬衫拒绝“棉袄”现象
6. 男人配饰的金科玉律
7. “一双皮鞋走天下”的邪说
8. 皮带——西装的点睛之笔
9. 男士着装提升影响力的加分器（五指衬衫）

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

第四讲：商务人员的仪表仪容形象塑造篇

一、商务人员的仪态素养训练

1. 站姿礼仪——你的站姿迎来的是朋友还是敌人

- 1) 十一点站姿训练

2) 顶书站立 夹纸站立

2. 坐姿礼仪——端庄大方的坐姿

1) 商务女士的四种坐姿

2) 商务男士的三种坐姿

3. 行姿礼仪——沉稳踏实的走姿

4. 蹲姿礼仪——优雅大气的蹲姿

1) 商务女士的蹲姿礼仪

2) 商务男士的蹲姿礼仪

5. 手势礼仪——赢在指尖的优雅

1) 邀请手势礼仪

2) 入座手势礼仪

3) 指示手势礼仪

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

二、商务人员的表情礼仪训练

1. 商务人士的面目礼仪

2. 贵人笑的新说

1) 微笑——最真诚的语言

2) 微笑练习法

3. 善用你的“目光”

4. 把控好你的视线

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

第五讲：商务人员的素养礼仪塑造篇

一、良好的商务接待细节是商务成交的关键

1. 如何通过握手方式提升初见信赖感？

1) 最美的一米线

2) 握手的禁忌

3) 握手的原则

2. 指引、引领来访者参观贵司

1) 避免站位的尴尬，引领着的位置

2) 介绍的次序

3) 介绍中的“察言观色”

3. 奉茶、斟水礼仪细节

4. 乘坐电梯、上下楼梯礼仪

5. 迎送礼、点头礼、路遇礼

6. 物品递送的禁忌

1) 尖锐物品的递送

2) 文件、文稿的递送

7. 名片使用、传递的标准礼仪

1) 名片的作用、内容

2) 名片传递的次序

3) 名片的收藏与保存

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

8. 洗手间的使用、等待礼仪

1) 洗手间的使用划分着人的修养

2) 最美好的一米线

二、非会面式商务洽谈的素养礼仪

1. 商务电话沟通的标准礼仪

1) 称呼与开场

2) 商务电话的拨打时间、准备原则

3) 商务电话的接听原则、应答原则

4) 电话会议记录的要点

5) 与客户电话沟通技巧;

6) 电话沟通核心——通过电话让客户产生信赖感

7) 电话沟通的语音、语调、语速、音量

实操演练：现场演示 分小组互动角色扮演

2. 商务邮件来往的使用礼仪

1) 一事一议

2) 标准抬头与落款

3) 商务邮件日期的重要性

第六讲：商务出行、会务座次礼仪——找对自己的“位置”

一、亲切热情的接待礼仪

二、出席商务宴请座次安排礼仪

1. 商务洽谈的座次礼仪

2. 商务会议的座次礼仪

三、轿车出行座次安排

四、商务七座车出行座次安排

第七讲：商务宴请礼仪——“吃”出效益

1. 中西餐厅宴请有何不同？

2. 你是商务场合里的谁？不同角色，该如何点菜？

3. 商业午餐，如何赴约？区别商务宴请与商业午餐。

4. 商务宴请的落座顺序？商务宴请中如何安排落座？

5. 中餐敬酒的顺序。

6. 不胜酒力该如何婉拒？

7. 商务宴请中的发言顺序。

8. 用餐时的服务，你对服务人员的态度体现你的素养。

9. 如何布菜才彰显礼仪？

10. 宴会结束，送客之道。