

国际商务礼仪

课程背景

如果你是企业领导者，你和员工的专业形象就是公司的名片和广告牌！

如果你是职场达人，渴望升迁，渴望获得新的工作机会，优秀的职场形象和礼仪素养甚至比你的文凭更重要！

商务礼仪是企业形象、文化、员工修养素质的综合体现。

随着国际商务交往越来越频繁，商务人员作为企业形象的一张名片，得体的着装，优雅的仪态，不凡的谈吐，真挚的感情，规范的礼仪，成为商务沟通非常重要的桥梁！包括职业形象礼仪，商务会面礼仪，社交礼仪，用餐礼仪，涉外礼仪等！

因此，国际商务礼仪是我们与国际高端客户沟通交流必不可少的学习课程。

课程收益

- 掌握国际商务交往中，职业形象的构成要素和塑造方法，改善和提升员工的精神面貌，着装品味，礼仪礼节，使其在与外商沟通谈判中，树立专业值得信赖的成功职场形象；
- 从不同角度、不同层面、不同模块进行综合阐述和训练，帮助学员加深理解国际商务礼仪知识及其应用，熟练掌握在国际商务接待、社交往来，宴请应酬等不同场合的礼仪规范，保障国际业务的顺利开展；
- 通过“内强个人素质，外塑企业形象”达到个人、企业双赢。

培训对象

企业中高层管理人员、商务人员、外贸销售人员等

课程时间

2天（12小时），内训可根据客户实际情况进行模块组合，调整课程时间长短。

授课方式

理论讲授 50%、实战演练 25%、案例讨论、培训游戏 15%、经验分享、现场答疑 10%

课程大纲

第一章：礼仪在国际商务沟通中的作用

- 一、 礼仪的概述
- 二、 国际商务礼仪的原则

第二章：商务形象礼仪---仪容礼仪

- 一、 第一印象的决定要素
- 二、 成功定位你的职业形象
- 三、 男士仪容礼仪
- 四、 女士仪容礼仪
- 五、 女士化妆的原则与技巧
 - 1、化妆的原则
 - 2、化妆的基本步骤
 - 3、嘴部的化妆
 - 4、眼部的化妆
 - 5、香水的选择

案例分享：形象好坏对事业的影响

视频分享：十分钟打造四种不同妆容的技巧

第三章：商务形象礼仪---着装礼仪

一、着装 TPO 原则

案例分享：

1. 徐峥面见泰国女王的衣着争议事件
2. 彭丽媛入选《名利场》最佳着装

二、女士职业着装基本技巧

1. 职业服装、首饰及其他服饰品的选择、搭配技巧
2. 职业着装“六大禁忌”

参、男士职业着装基本技巧：

1. 西服、衬衫、领带的选择及穿着方法
2. 职业西装需注意的“三个三”

3. 男士服饰品的选择方法

案例分享：

- 职场形象正反案例对比分析与点评
- IBM 的着装规范
- 一套西装成就亿万富翁
- 穿着得体的奥巴马夫妇
- 尼克松的失败

四、 现场个案分析与诊断：如何“提升”你的形象魅力指数

第四章：商务形象礼仪---仪态礼仪

- 一、 国际商务形象塑造的仪态要求
- 二、 坐、立、行、蹲的姿态的基本要点及训练
- 三、 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- 四、 商务活动中的表情管理与训练

案例分享：

- 抖腿“抖”掉千万合约
- 曾国藩的三千步识人术

第五章：商务办公礼仪

壹、 与不同层级人员相处的礼仪

1. 与同事相处的礼仪与技巧
2. 与领导相处的礼仪与技巧
3. 与下属相处的礼仪与技巧

贰、 办公区域礼仪

1. 办公室桌面环境
2. 办公室心理环境

参、 商务通信礼仪

1. 接打电话礼仪
2. 收发传真礼仪
3. 电子邮件礼仪

第六章：商务会面礼仪

四、 掌握国际交往礼仪的空间

伍、 称呼礼仪

六、 名片礼仪

4. 名片交换的细节与禁忌
5. 递送名片的次序
6. 索取名片的方法

七、 握手礼仪

1. 握手的时机
2. 握手的顺序
3. 握手的要领
4. 握手的禁忌

视频分享：握手尴尬时刻

八、 介绍礼仪

1. 称呼的学问
2. 自我介绍的原则和方法
3. 介绍他人的顺序、方法、禁忌

九、 馈赠礼仪

壹零、 送客礼仪

送到哪里最礼貌？

壹壹、 拜访礼仪

- 1、合宜的时间和基本的礼节
- 2、拜访前、中、后的注意事项

➤ 示范指导、模拟练习

➤ 就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第七章 商务沟通谈判礼仪

一、 商务沟通礼仪

1. 有效沟通的 3A 法则
2. 有效沟通的 4 大法宝
3. 商务交往六不谈

4. 私人交往五不问

5. 言谈礼仪四大禁忌

案例分享：张大千祝酒故事

张绍刚与刘莉莉的冲突

二、 商务谈判礼仪

1. 商务谈判态度建立的六个要点

2. 商务谈判形象塑造的三个方面

3. 商务谈判用语选择的五大技巧

第八章 商务座次礼仪

一、 乘车（出租车、私家车、火车）位次礼仪

二、 进出乘电梯礼仪

三、 行进位次礼仪（陪同引导、上下楼梯、出入房间）

四、 会议、会见、合影、谈判座次礼仪

第九章：商务用餐礼仪

一、 中餐礼仪——吃出来的生意和机会

1. 商务宴请的5M原则

2. 中餐的座次礼仪

3. 点菜的原则与诀窍

4. 敬酒的顺序与技巧

5. 用餐礼仪八不准

贰式、 西餐礼仪——体现你的品位和修养

1. 西餐的座次礼仪

2. 西餐餐具的摆放及用法

3. 正式西餐七道菜

4. 西餐中的酒与菜的配合

5. 遵守西餐女主人的指令语

6. 品尝红酒三步曲：观、闻、尝

第十章：常见涉外礼仪

一、 节庆

二、 饮食习惯

三、 礼节

四、 禁忌

1. 涉外交往中的数字禁忌
2. 涉外交往中的肢体禁忌
3. 涉外交往中的颜色禁忌
4. 涉外交往中的宗教禁忌 (佛教、伊斯兰教、基督教、天主教)