

职业形象塑造与商务礼仪

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。在商务交往中，商务人员作为企业形象的一张名片，别人通过对这张名片的认识，会主观联想到该企业的综合实力、发展理念和企业文化，从而会对企业形象进行评价。作为企业形象代表的商务人士，如何塑造专业的职业形象，提升职场魅力指数，给他人留下最佳的印象呢？不同场合中，如何使自己举止得体高雅，怎样与他人有良好的沟通交流，使人际交往更为顺畅？这些正是商务礼仪课程需解决的问题。

课程收益

- 掌握职业形象的构成要素和塑造方法，打造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，帮助学员加深理解商务礼仪知识及其应用，熟练掌握在商务接待、社交往来，宴请应酬等不同场合的礼仪规范，推动事业成功；
- 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、秘书、公关、销售人员、公司的商务接待人员；对礼仪感兴趣的有关人员等。

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：礼仪的基本理念

- 一、 尊重为本
- 二、 遵循规则
- 三、 善于表达

第二章：职业形象塑造---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：职业形象塑造---仪表礼仪

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
- 松下幸之助的形象观
- 一套西装成就亿万富翁

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：职业形象塑造---仪态礼仪

- 一、 坐、立、行、蹲的姿态的基本要点及训练
- 二、 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- 三、 眼神的运用与规范
- 四、 微笑的魅力与训练

案例分享：

- 北大女硕士因站姿求职受阻
- 抖腿“抖”掉千万合约
- 曾国藩的三千步识人术

第五章：商务会面礼仪

壹、 接待礼仪

1. 待客三声
2. 礼貌三到
3. 招呼技巧

- 微笑
- 点头
- 鞠躬

4. 奉茶礼仪

贰、 名片礼仪

1. 名片交换的细节与禁忌
2. 递送名片的次序
3. 索取名片的方法

参、 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

四、 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

伍、 送客礼仪

送到哪里最礼貌？

六、 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

第六章 商务沟通礼仪

一、 言谈礼仪

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

沟通游戏：你会赞美吗？

撕纸

二、 与不同层级人的沟通技巧

1. 与上级的沟通技巧
2. 与下级的沟通技巧
3. 与同级的沟通技巧

三、 电话沟通礼仪

1. 电话的 5W1H 原则
2. 接打电话的技巧
3. 移动电话的礼仪

第七章 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

第八章：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. 中餐的坐次礼仪
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

七、 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