

《现代商务礼仪》

【课程背景】

越来越多的企业和员工认识到职业形象和商务礼仪对企业形象和个人形象的重要性，却又有很多困惑，不知该如何操作：什么是商务礼仪？商务礼仪的理念、规则、内涵是什么？在客户拜访过程中应如何与客户沟通/如何给客户留下完美的第一印象？如何进行自我形象设计？在重要而隆重的场应该如何包装自己等等。礼仪素养是一个现代职业人必备的素质。企业竞争更多靠的是企业中人的竞争。一个知礼、懂礼、用礼的人，能够建立和谐的人际关系，营造一个积极向上、和谐共进的团队氛围，从而让企业形成一种核心竞争力。所以，现代职业人有责任，也有必要让自己加强礼仪的修炼。但是，说礼却不做礼。嘴上有，行动却没有。只看别人有没有，却不见自己做没做。这算不上是个有礼之人。所以，只知礼、学礼还不够。能否从思想上认同，从自己的内在提升素养，让礼仪不只有外在的形，更有内在的实。本课程首先从商务礼仪的心态基础开始，意在让学员领悟礼仪其实是从内在进行修炼的，只有内在的素养提升了，外在的礼仪才更有灵魂，才更真切动人。其次，课程从礼仪的行为层面的操作细节去讲授，通过“听得懂”“学的会”“用的到”的礼仪培训，加强员工的内质外形建设，彰显和传播企的良好形象。让学员有了具体可执行的标准。

【课程收益】

- 掌握各种商务活动及职场中的礼仪规范，增强自信，从容面对各种社交场合，推动事业成功。
- 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客户同事上级下级的尊重，提高个人的整体素质，树立良好的公众形象，在竞争中脱颖而出。
- 提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人发展和企业发展奠定良好的人际关系基础。

【课程对象】

国企、私企、外企、银行、餐饮、酒店、医美、管理人员、行政人员、贸易人员办公室人员、公关、销售经理、公司的商务接待、客服人员等。

【课程方式】

课堂讲解+案例教学+实战演练+小组讨论+情景模拟+游戏活动
运用企业教练技术、分组讨论、案例分析、实战演练、角色扮演等。

【课程时长】

1-2天（根据企业实际，半天3小时，全天6小时，2天12小时，可选）

【课程大纲】

第一部分：从“心”有礼-商务礼仪概述

1、关于职场对于现代金领/白领职业形象与商务礼仪要求的数据分析

- 自我测试：自己的职业形象技巧测试；
- 自我测试：自己的商务礼仪技巧测试；

2、礼仪的定义与特征；

3、商务礼仪的作用；

4、商务礼仪的基本原则与要求；

第二部分：从“形”有礼—职业化形象塑造

职业化形象主要包括仪容、仪表、仪态三个部分，它体现出一个人的气质与修养。一个人的外在整体形象能够反映出他的社会地位、文化修养、审美情趣，也能表现出一个人对自己、对他人以至于对生活的态度。

1、仪容礼仪---让你的容颜传达敬意

- 职业化形象塑造的三应原则和修饰避人原则。
- 面部修饰规范：眼、眉、口、鼻、耳、颈的修饰。
- 发部的修饰规范：男士女士的头发长度的职业要求。
- 肢体修饰规范：手的保洁、保养与修饰；下肢的清洁与修饰。
- 面部的美容与化妆：化妆的基本要求，化妆的禁忌
- 学员互检：两人组成一对搭档，针对每一部分修饰规范进行检查。

2、服饰礼仪----穿出你的魅力与气质

- 商务正装的基本原则：适宜原则、个性原则、和谐原则、TPO原则
- 男士服饰的选择与搭配：
- 女士服饰的选择、搭配与饰品搭配
- 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

3、仪态礼仪---举手投足间尽显你优雅

- 商务人士的举止要求：轻稳正
- 站姿、坐姿、鞠躬、走姿、蹲姿的要领与现场训练
- 递物、接物、手势的运用要领与现场训练
- 眼神的运用与规范
- 微笑的训练
- 职业人的仪态禁忌

第三部分：从“行”有礼---商务人士的常用交际礼仪

日常的商务交往中，我们会与他人建立各种关系，如何在商务交往的人际互动中恰到好处的向他人表达我们的尊重之意，这既是我们个人素质的展示，也是一个企业形象的树立过程。商务礼仪要求以尊重为本，同时也要善于表达。

1、商务会面礼仪：

- 寒暄、称呼、问候致意、人际距离、引导——在走廊、在楼梯、在电梯、
- 在会客室门口
- 介绍、握手、名片
- 互动游戏：让你认识我

2、接待与拜访礼仪：

- 商务接待礼仪
- 商务拜访礼仪

3、乘坐交通工具的礼仪：乘轿车、的士、飞机、火车等

第四部分：从“言”有礼---商务人士的言谈礼仪

语言是人们与他人交流信息、沟通情感的重要的媒介。中国有句俗语：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。商务人员在与交往对象进行沟通交流的过程中，要特别注意言谈礼仪。

- 1、交谈的功能、交流信息、表达情感、进行互动
- 2、换位思考、关注对方感受，交往以谁为中心？
- 3、说出你的自信、语音、语速、语调、语气的练习
- 4、得体的表达技巧、不同的说话方式，效果不同
- 5、说服与拒绝的技巧，如何化解尴尬的场面
- 6、规范语言的运用，禁忌用语的优化方式
- 7、有效倾听技巧、听比说更重要，如何去听？
- 8、此时无声胜有声肢体语言的合理运用
- 9、发自内心的微笑与热情有好的目光练习
- 10、容易让人接受的几种沟通方式解析
- 11、交谈五忌、隐私五不问
- 12 交际礼貌用语与禁忌语

第五部分：从“职”有礼---商务人士的职场礼仪

1、职场礼仪要点

- 办公室人际关系、整洁的办公环境、适度的音量、遵守工作纪律、尊重他人的空间、文明礼貌的用语、影响职场人际关系的十“小节”

2、尊重领导是天职

- 上司心理分析、与上司相处的三大原则、与上司相处的礼仪；
- 工作汇报礼仪：口头汇报礼仪、书面汇报礼仪、电话汇报礼仪、会议汇报礼仪、

3、尊重同事是本分

- 同事心理分析
- 与同事相处的三大原则
- 与同事相处的礼仪

4、尊重下属是美德

- 下属心理分析
- 与下属相处的三大原则
- 与下属相处的礼仪

第六部分：从“吃”有礼商务人士的就餐礼仪

1、宴请的5M规则

- 约会 环境 费用 菜单 举止

2、中餐礼仪

- 中餐礼仪简介——你在品味食物，别人在品味你；
- 商务宴请的程序；
- 确定宴请对象/规格和范围/确定宴请时间、地点、邀请、订菜：喜好与禁忌、席位安排、现场布置、餐饮禁忌
- 商务宴请技巧处理
- 致辞：欢迎辞 祝酒辞 欢送辞 答谢辞 敬酒、劝酒、拒酒、挡酒
- 如何调节席间气氛；
- 如何达成宴请的主要目的；
- 头脑风暴：酒桌上的潜规则；

3、西餐礼仪简介

- 西餐着装要求、西餐摆台、西餐席位的排列、西餐宴会的程序；

- 西餐上菜顺序、西餐礼仪细节、西餐宴会的禁忌、西餐餐巾的用法；

4、自助餐礼仪

5、商务用餐礼仪禁忌

客户方案导选：您可以从以上培训模块中选取您所需要的培训内容。一般来说，模块选取越多，需要的培训时间也越长。单个模块课或两个模块课程可作为 3 小时或一天的培训内容。考虑到参训人员往往需要练习消化课堂内容，三个或以上的模块课程建议在一天到两天内进行。您也可以进行阶段式培训或不定期培训，具体培训形式可与接洽人员拟定。