

高端商务人士·五感礼仪素养提升训练营

【课程背景】

孔子早在春秋战国时代就有“不学礼，无以立”的训言。对于商务人士而言，礼仪永远是一项最基本的素养。一个成功的商界精英不可能是一个不懂礼仪，不拘小节之人。对于商务人士而言礼仪甚至是走向成功的第一步，因为他在客户眼中、心中的印象直接与他的产品或者服务的品质挂钩，商务交往中的礼仪成为衡量商务人士能力、修养的第一指标。

课程中的五感礼仪是一个全新的礼仪概念。生理学和心理学指出“人的感觉器官分为眼睛、耳朵、舌头、鼻子和皮肤五大类，分别形成视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉五种感受形式。人的五大感觉系统会在各种刺激因素的共同作用下，让人对某个事物形成一个总的评价。”这一反应过程被嫁接到了礼仪教学中，形成了朱珠老师独创的“五感礼仪”的理论。简单来说，五感礼仪就是一系列能让对方的视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉都同时感受到被尊重的行为规范。

【课程特色】

内外兼修，动静结合，示范训练、体验交流，本课程是专为高端商务人士开设的礼仪训练课，重点突出听、看、做、练等亲身体验的互动环节，充分激发大家的参与兴趣。

【课程时长】

12小时

【课程对象】

高端商务人士

【课程大纲】

一、认识中华礼文化

- 1、谦谦君子与礼
- 2、“礼”是什么？
- 3、《易经》里的谦卦
- 4、礼在现代人际关系中的作用
- 5、五感礼仪与自谦敬人

二、别人用五官体会你是否尊重他

- 1、什么是五感礼仪
- 2、哪些是冒犯别人五官感受的行为？
- 3、五感礼仪的原则
 - A、满足对方的视觉
 - B、愉悦对方的听觉
 - C、顾惜对方的嗅觉
 - D、迁就对方的味觉
 - E、呵护对方的触觉

三、满足对方的视觉

- 1、视觉的美感从首轮效应开始
- 2、形象的一张王牌--亲和力
 - A、构成亲和感的面部要素
 - B、亲和力的“五心”根基
 - C、眼中的正与邪

3、你的形象会说话

A、衣冠禽兽

B、工装着装八项注意

C、填写职业形象自我形象评估表

4、外出拜访形象塑造

A、全世界通行的个人卫生标准

B、国际 TOPR 着装原则

C、商务西服着装礼仪

D、女式职业装规范

E、配饰的作用

F、职业女性颜值提升的关键点

思考：你的拜访形象尚有哪些细节可以提升

5、检视自己在别人眼中的样子

A、优雅的仪态是练出来的

B、聪明的点头礼与谦卑的欠身礼

恭敬的鞠躬礼与得体的挥手礼

C、用手表达恭敬

D、修正不雅的小动作

思考：我的不雅小动作习惯有哪些？

6、接待来访表达尊重

A、迎送客户之礼

B、介绍礼仪

C、如何引领客户

D、同乘电梯礼仪

F、送客礼仪

7、拜访客户以敬为重

A、拜访前的电话预约

B、拜访前的准备工作

C、拜访到达的最佳时间

D、等候见面时的注意事项

E、如何进门

F、见面一气呵成---自我介绍、称呼、握手、递名片

G、拜访中要注意的细节

H、如何礼貌告辞

四、呵护对方的触觉

1、握手---文雅与风度的较量

2、凝视是一种有温度的触摸

A、如何温暖地对视客户

B、凝视区域由关系决定

3、别触犯隐私空间

A、站立时、坐着时的身体距离有讲究

B、避免闯入对方的身体隐私区

4、在递与送中表达尊重

A、如何递送物品

B、奉茶礼仪里的体贴

C、名片递接礼仪

D、接受高级贵宾名片时的礼仪

五、顾惜对方的嗅觉

1、讨论-----谈谈自己的嗅觉禁区

2、口气会让客户因你止步

3、挥发出属于你的好味道

4、会出卖你卫生习惯的气味源

思考并写下：我不好的味道会来自 我的好味道会来自

案例：土豪王老板的香水故事

六、迁就对方的味觉

1、由一颗糖果引发的品牌情结

2、想喝什么？你定

3、商务宴客礼仪

A、点菜，迁就客户味觉的艺术

B、中餐座次礼仪

C、餐桌礼仪

D、敬酒礼仪

E、陪同就餐礼仪

七、愉悦对方的听觉

1、听觉的秘密

A、互动游戏：请欣赏两段音乐，用文字表达出听后的感觉。

B、回忆久远记忆中的听觉心锚

2、先“声”夺人术

A、你的声音形象需要塑造吗？

B、尊重从称呼开始

C、让你口吐莲花的古代言辞

3、检点自己的“话”品

A、时，然后言

B、不厌于人

4、电话中的你能吸引对方吗？

A、电话能听出对方的教养

B、拨打和接听电话的礼貌话术

C、换一种说法更暖心

思考：你不经意犯下的最后悔“口误”是什么？

实操：录下一次电话通话，请同学评价自己电话中的声音形象。

八、交际酒会

1、红酒基础知识

2、酒会礼仪

3、酒会交友