

《国际商务社交礼仪》

【课程背景与收益】

当下社会中，无论何种单位，其发展都需要高效率、高素质、具有团队合作心态与合作意识的员工来支撑其发展乃至生存。因此提高企业单位员工的整体素质、竞争软实力，规范管理工作，提升员工职业形象、社交能力、高效沟通服务意识，是实现企业业绩增长，企业不断向前发展的必要也是最重要的方法。

良好的员工职业素养、职场礼仪，是每个现代市场硬性竞争之外，更具体也是更重要的竞争。良好信誉和服务是企业对外宣传的最重要的“名片”，也是获得社会认同与良性竞争的最重要的手段。所以，职场人员的综合素养、职业礼仪提升是每个企业必须开展的培训，如此才可以帮助员工真正了解到职业素养的意义，培养良好的团队精神，掌握高效有效的沟通服务技巧，提升服务理念，改善服务质量。从而在复杂的社会竞争中立于不败之地。

【课程时间】 2天，6小时/天；

【授课方式】 幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

【课程大纲】

➤ 第一讲：礼仪概述

- 一、什么是礼仪
- 二、为什么要学习礼仪
- 三、中西方礼仪的不同

➤ 第二讲：职业形象塑造与管理

——你就是公司的品牌形象代言人

一、“首因效应”——交往中的第一印象塑造

- 1、何为“7秒印象”
- 2、解析“55/38/7原则”

思考：如何为对方留下美好的第一印象？

二、职场人员的仪容标准

- 1、基本脸面要求（男士+女士）
- 2、基本发型要求（男士+女士）
- 3、控好你的“妆面”，“妆却似无”的化妆技巧（女士）
- 4、场人员“三孔”细节仪容要求

三、职场着装仪表礼仪

- 1、企业品牌的定位——职场着装 TPO 原则
- 2、男士职业着装细节
 - 衬衫的选择
 - 领带的细节

- 裤装的禁忌
- 皮鞋、袜子
- 让配饰成为你的增值器
——手表、钢笔、皮带、公文包

3、女士职业装着装细节

- 怎样选择四季职业装？
- 裙装与裤装哪个更正式？
- 巧配丝巾展现职场女人味
- 丝袜、皮鞋
- 女士着装禁忌

4、男女士场合着装

四、职场形象表情礼仪

- 1、微笑——最真诚的语言
- 2、善用您的目光
- 3、把控好您的视线

五、职场优雅仪态礼仪

- 1、标准站姿
- 2、标准坐姿
- 3、标准行姿
- 4、标准蹲姿

➤ 第三讲：商务社交会见礼仪

一、见面礼仪

- 二、称呼礼仪
- 三、介绍礼仪
- 四、鞠躬礼仪
- 五、空间距离礼仪
- 六、名片礼仪
- 七、迎送礼仪
- 八、握手礼仪
- 九、致意礼仪
- 十、位次排序礼仪

➤ **第四讲：商务社交接待礼仪**

一、接待前的准备——知己知彼

二、接待中的礼仪

1、乘车座次礼仪

2、接到客户在车内礼仪

3、公司前台迎接客户礼仪

4、不同场所的引领礼仪——走廊、电梯、楼梯

5、奉茶礼仪

6、出席会议礼仪

7、合影礼仪

三、接待后的送客礼仪

➤ **第五讲：公司团队内部礼仪**

一、同事之间的温暖

1、互动体验——能量杯的传递

2、路遇礼——点头礼

3、路遇礼——微笑礼

4、路遇礼——礼让礼

二、语言礼仪

1、礼貌语

2、问候语

3、请托语

➤ **第六讲：职场零障碍沟通技巧**

一、人机沟通三大心理效应

1、首因效应

2、近因效应

3、晕轮效应

二、沟通过程模型

1、沟通两大要素

2、编码与解码

三、沟通技巧之倾听

1、听与倾听

2、同理心倾听

四、沟通技巧之提问

1、开放式问题

2、封闭式问题

3、二择一提问

五、沟通技巧之赞美

1、间接赞美

2、直接赞美

3、赞美三层次

六、沟通技巧之非语言

1、语音、语调与声色

2、举止与客户同步

3、商务沟通的距离

七、与上级之间的沟通技巧

八、与同事之间的沟通技巧

九、与下属之间的沟通技巧

十、沟通技巧之禁忌

➤ 第七讲：商务宴会礼仪

一、常见的宴请种类

二、宴请的准备、接待

三、中餐礼仪

四、西餐礼仪

五、自助餐礼仪

六、鸡尾酒会礼仪

七、咖啡与茶的礼仪

➤ **第八讲：商务馈赠礼仪与国际习俗礼仪**

一、 馈赠礼品的方式

二、 礼品种类的选择

三、 礼品馈赠的时机与场合的选择

四、 礼品馈赠的四大禁忌

五、 了解不同国家的礼仪馈赠禁忌

六、 了解不同国家的风俗礼仪

- 欧洲国家

- 美洲国家

- 亚洲国家

- 大洋洲国家

- 非洲国家

➤ **第九讲：总结与互动式提问**