

《秘书商务礼仪》

【课程目的】

1. 掌握秘书的个人商务形象打造技巧
2. 掌握秘书得体的举止规范
3. 掌握秘书在各个场合的礼仪规范
4. 把握秘书的角色

【课程对象】 秘书 助理

【课程时间】 1天（6小时）

【课程纲要】

第一部分：礼仪的内涵

- 1、什么是礼仪
- 2、为什么要学习礼仪
- 3、礼仪的核心本质

第二部分：秘书职业形象塑造

- 1、形象决定成败，形象是第一生产力
- 2、第一印象的“7秒钟效应”
- 3、仪容
- 4、TPOR 国际着装原则
- 5、场合着装
- 6、商务女性“形象魅力”—塑造典雅、大方的商务形象
 - 1) 商务套裙—专业性、权威感的象征
 - 2) 商务衬衫—优雅感的魅力体现
 - 3) 商务形象配饰—“恰到好处”的搭配
 - 4) 商务化妆发型—“妆”出品位，“造”出我型
- 7、商务男性“形象魅力”—打造尊贵、优雅、值得信赖的商务形象
 - 1) 商务西装—尊贵、优雅的开场白
 - 2) 商务衬衫—高贵感的经典体现
 - 3) 商务领带—男人唯一表达自我的工具
 - 4) 商务西装、衬衫、领带的搭配技巧

第三部分：秘书仪态礼仪

- 1、目光礼
- 2、眼神的运用
- 3、微笑的表情
- 4、标准站姿、坐姿、走姿训练

- 5、标准蹲姿训练
- 6、递接物品礼仪
- 7、鞠躬礼仪
- 8、引领手势训练

第四部分：秘书会见礼仪

- 1、见面礼仪
- 2、握手礼仪
- 3、名片礼仪
- 4、微信礼仪
- 5、介绍礼仪
- 6、拜访礼仪

第五部分：秘书接待礼仪

- 1、接待前的准备
- 2、迎接礼仪
- 3、引领礼仪—走廊、楼梯、电梯
- 4、敬奉饮品礼仪
- 5、乘车礼仪
- 6、送客礼仪

第六部分：秘书会议礼仪

1、会议座次安排

- 1) 座次排列原则
- 2) 会场的座次安排
- 3) 会议室的座位安排

2、会前准备

- 1) 明确任务和人员分工
- 2) 物品准备和会场布置
- 3) 摆台

4) 设备准备

3、会中服务

- 1) 续水时间
- 2) 续水量
- 3) 续水流程

4) 续水要求

5) 倒水顺序

4、会后服务

1) 送客和检查

2) 收拾和整理

5、合影位置礼仪

6、签约安排礼仪

第七部分：秘书电话礼仪

1、树立美的电话形象

2、接听电话的礼仪

3、代接电话的礼仪

4、拨打电话的礼仪

5、打电话的内容

6、挂断电话的礼仪

7、手机使用的礼仪

第八部分：秘书餐桌礼仪

1、中餐礼仪

1) 桌次排列礼仪

2) 座次排列礼仪

3) 宴请礼仪

4) 赴宴礼仪

5) 敬酒礼仪

6) 步菜礼仪

7) 用餐礼仪

8) 餐后礼仪

2、西餐礼仪

1) 西餐基本用餐礼仪

- 2) 餐巾的用法
- 3) 如何使用刀叉
- 4) 西餐的座次安排
- 5) 鸡尾酒会的礼仪
- 6) 自助餐的礼仪
- 7) 日本料理礼仪
- 8) 品酒礼仪
- 9) 咖啡礼仪

第九部分：情景化演练与课程总结

授课方式：案例、故事、视频、现场展示、小组讨论、沙盘模拟、人体雕塑情景演练等。