

商务礼仪与有效沟通（2）

【课程背景】

企业员工的形象礼仪不仅代表自己，更是展现企业形象的一张名片。营销人员不修边幅，接待人员不懂规范，管理人员不善沟通，行为举止有失检点，这一系列问题都是缺乏礼仪常识造成的行为，将会直接影响到企业形象，有时候损失是不可低估的。可是员工应该如何做到知礼 懂礼 行礼，方能提升业绩，降低投诉，提高企业竞争力呢？

《商务礼仪》课程从礼仪表现、修养、精神三个层次全方位、多角度对企业员工形象礼仪问题进行深入讲解和实战演练，让学员学会立即就可以运用到工作中，彰显企业形象，提升企业竞争力。

【课程受益】

- 掌握商务礼仪规范
- 打造专业的职业形象
- 提升服务意识和服务质量
- 提升职业化素养

【课程对象】 企业基层员工 中层员工 高层员工

【课程时间】 1天（6小时）

【课程纲要】

商务礼仪

第一部分：礼仪的内涵

- 一． 什么是礼仪
- 二． 为什么要学习礼仪

第二部分：职业形象塑造

- 一． 形象的重要性
- 二． 仪容
- 三． 仪表
 - 1.场合着装
 - 2.商务女性“形象魅力”—塑造典雅、大方的商务形象
 - 商务套裙—专业性、权威感的象征
 - 商务衬衫—优雅感的魅力体现
 - 商务形象配饰—“恰到好处”的搭配
 - 商务化妆发型—“妆”出品位，“造”出我型
 - 3.商务男性“形象魅力”—打造尊贵、优雅、值得信赖的商务形象
 - 商务西装—尊贵、优雅的开场白
 - 商务衬衫—高贵感的经典体现
 - 商务领带—男人唯一表达自我的工具
 - 商务西装、衬衫、领带的搭配技巧
 - 商务配饰—商务形象的加分器
- 四． 仪态
 - 1.目光礼
 - 2.微笑
 - 3.标准站姿
 - 4.标准坐姿
 - 5.标准行姿
 - 6.标准蹲姿

第三部分：会见礼仪

- 一．见面礼
- 二．鞠躬礼
- 三．握手礼仪
- 四．名片礼仪
- 五．介绍礼仪
- 六．拜访礼仪
- 七．位次礼仪

第四部分：接待礼仪

- 一．手势训练
- 二．迎接礼仪
- 三．引领礼仪—走廊、楼梯、电梯
- 四．乘车礼仪
- 五．敬奉饮品礼仪
- 六．会议礼仪

第五部分：电话礼仪

- 一．固定电话礼仪
- 二．手机使用礼仪

第六部分：餐桌礼仪

- 一．赴宴礼仪
- 二．中餐礼仪
- 三．西餐礼仪
- 四．日本料理礼仪
- 五．自助餐礼仪
- 六．品酒礼仪
- 七．喝咖啡礼仪

第七部分：有效沟通技巧

1. 三种沟通方式
2. 倾听
 - (1)倾听的三大原则
 - (2)倾听的5个层次
3. 沟通的漏斗
4. 学会赞美
5. 人际沟通的法则

第八部分：整体情景模拟演练

