

# “商务礼仪”

## 【课程背景】

个人形象是构筑企业公众形象的基石，员工了解商务礼仪规范，可以完善、提升公司的公众形象；良好的企业形象提升组织内人员的荣誉感，增加工作绩效；良好的企业形象提升企业与客户的关系，创造企业效益；学习商务礼仪，可以通过“内强个人素质，外塑企业形象”达到个人、企业双赢。

## 【培训收益】

使学员了解如何塑造与企业风格相吻合的专业形象，规范行为，提升企业形象；掌握现代服务、社交的通用商务礼仪并熟练运用，提高工作中的个人魅力与职业素养；全面提升员工的职业素质（观念、态度、能力）；掌握基本的办公室礼仪规范，使您适应日常工作场合的礼仪要求。

**【培训形式】** 理论、演练、案例讨论、游戏等

**【培训对象】** 需要提升礼仪修养的人

**【课程时长】** 1天（6小时/天）

## 【培训内容】

### 第一部分 商务礼仪的基础知识

- 一、 礼仪的概念
- 二、 商务礼仪的概念
- 三、 商务礼仪与传统礼仪的共通性及区别性
- 四、 商务礼仪的基本特征
- 五、 商务礼仪的重要性
- 六、 商务礼仪的六大准则

## 七、 商务礼仪形成的六大原则

### 第二部分 商务礼仪知识培训----仪容

- 一、 商务仪容的三点基本要求
- 二、 商务职员的仪容标准
- 三、 商务女性的美容化妆礼仪
- 四、 商业男性的美容礼仪
- 五、 仪容中的细节

### 第三部分 商务礼仪知识培训----着装

- 一、 商务人员职场着装的类型
- 二、 商务人员的着装的规范
- 三、 商务人员着装的 TPO 原则
- 四、 商务场合的不同类型
- 五、 商务活动中穿着西装的注意事项
- 六、 国际三大主流西装款式
- 七、 领带的结法及注意事项
- 八、 商务女士配戴首饰注意事项

### 第四部分 商务礼仪知识培训----体态

- 一、 什么叫体态语言
- 二、 体态语言的五种功能
- 三、 正确解读体态语言
- 四、 常见体态语言的一般含义

- 五、 商务人员的站姿训练
- 六、 商务人员的坐姿训练
- 七、 商务人员的蹲姿的基本要求
- 八、 商务人员的走姿训练
- 九、 商务人员的手势礼仪
- 十、 商务人员鞠躬的基本规范

## **第五部分 商务礼仪知识培训----交谈、表情**

- 一、 商务交谈的注意事项
- 二、 商务交谈的忌语
- 三、 商务交谈的三不准
- 四、 表情在商务中的作用
- 五、 商务人员的目光训练
- 六、 嘴部所表达的含义
- 七、 商务人员微笑礼仪训练

## **第六部分 商务接待礼仪**

- 一、 电话礼仪 (打电话、接电话、挂电话、手机礼仪规范)
- 二、 门迎礼仪规范
- 三、 问候礼仪规范
- 四、 称呼礼仪规范
- 四、 介绍礼仪规范
- 五、 名片礼仪规范
- 六、 引导礼仪规范

手势、大厅、电梯、楼梯等

七、 电梯、楼梯礼仪

八、 陪同礼仪规范

九、 乘车礼仪规范

十、 接待礼仪规范

流程规范、座次、茶水、递烟细节等

十一、 拜访礼仪规范

十二、 晚宴礼仪规范

十三、 送别礼仪规范

## 第七部分 沟通礼仪

客户更在乎你怎么说，而不是说什么

一、 服务人员语言规范意识培养

口齿清晰 语音标准 语调柔和 语气正确 用词文雅

二、 服务接待文明用语与禁忌

日常用语 称谓 接待 问答 道歉用语

三、 如何听更有效

四、 如何问更有效

五、 如何说更有效

六、 四类人际风格的特征和沟通技巧

分析型、支配型、表达型、和蔼型

七、 如何赞美到客户心理

八、 如何纠正客户观点

## 九、 沟通的注意点