

《不同情境下的商务社交礼仪》

献给勤奋智慧的商务人士

【课程时间】2天（可根据客户需求设计1天内容）

【培训对象】企业高管、职场商务人士

【培训模式】讲授、多媒体、情景演练、案例分析、小组讨论等等

【培训背景】

大家都知道，广义的礼仪属于道德范畴，具有尊重与被尊重的内涵。礼仪技巧是人们日常生活中应该和必须掌握的知识点。商务礼仪，指的是商务场合中的礼仪规范，商务便会产生合作与成交，优秀的企业或个人首先都愿意与同样优秀或胜过自己的企业或个人合作。

我国是礼仪之邦，自古对礼仪的要求都很高，尤其是到了当今，礼仪，已经不是一个人个人的素质体现，也是一个优秀的商务人士业务能力的亮点，更成为了一个企业形象的延伸。商务礼仪更是与高端客户、国际客户沟通的桥梁。因此，商务礼仪培训，成为了当今企业培训的重点内容。

【培训目标】

1. 在进行商务活动中，得体大方的礼仪会让您占尽先机。
2. 改善公司销售人员的精神面貌，着装品味、礼仪礼节和总体态度，令其在与客户商务会面中更有自信。
3. 为您提供一套可行的礼仪方案，指导您在商务活动中如何做到游刃有余
4. 通过从“知、情、行”的建构主义的行动学习模型，逐渐改变您的礼仪行为模式和习惯。

【课程大纲】

引子：

- 一、当代中国商务人士在国际交往中的角色定位。
- 二、跨文化商务交往中，礼仪对企业家、行业精英人群的多面影响力。

模块一：品味形象—细节决定成败

一、现代社会，如何驾驭“第一印象”的0.38秒？

1. 您可知道首因效应与晕轮效应对第一印象的建立有多重要？
2. 把握良好第一印象的三要素
3. 决定品味的场合形象
4. 是人穿衣服不是衣服穿人—打造自己独特的着装风格

二、仪容仪表礼仪—个人形象管理

1. 高端商务场合对服饰的要求
2. 商务女士如何打造赢得尊重的仪容仪表
 - 应付自如的化妆技巧
 - 基于情境的场合着装
 - 温婉大气的着装推荐
 - 基于TPO原则着装的附加技巧您知道哪些？
 - 您的商务色彩选择正确吗？
 - 商务女士就该这样着装—着装点评
3. 饰品搭配—画龙点睛还是画蛇添足？
 - 商务场合的饰品要求及“不会错”的安全推荐
 - 如何选择最适合自己的饰品？

- 女士，丝巾比衣服更重要！
 - 商务场合的香水小知识您知道多少？
 - 穿对衣服选对鞋
4. 商务男士，为影响力而选择穿戴
- 现代男士，了解中式服装与西装的文化提升着装品味
 - 商务西装与商务休闲西装的正确判断与选择
 - 您不仅仅要知道“三个三”原则
 - 西服的面料、颜色、款式，如何选择？
 - 商务衬衫的选择与西服如何搭配？
 - 领带如何选择？如何搭配？
 - 细节是魔鬼—皮鞋、皮带、手表、袜子、笔
 - 商务场合公文包的选择有深意
 - 商务男士如何让自己更具有品味

模块二：仪态气质—仪态中透着骨子里的教养

一、肢体语言管理-揭开无声语言的面纱

仪态气质不是搔首弄姿，更不是简单的站走坐蹲，举手投足均体现出一个人的家教与修养，更代表着社会角色及地位。

1. 你的站姿是迎来欣赏还是鄙视？--男士、女士的不同站姿训练
2. 如何坐出雅致却不失自信--男士、女士的不同坐姿训练
3. 永远挺直你的上半身--男士、女士的不同走姿训练
4. 最不起眼的蹲姿会出卖你--男士、女士的不同蹲姿训练
5. 手势礼仪的应用—了解手势和心理之间的关联
6. 引导有术，招呼有方的各种手势技巧

二、表情礼仪

1. 您一定要知道“贵人笑”的魅力与价值
 - 生活中的细节培养真诚、真心、真性情的笑容
 - 笑容是一种语言
2. 眼神—映照内心最真实的独白
 - 眼睛是心灵的窗户，用心的人看你的眼神就能读懂你
 - 从训练到眼神的真诚表达
 - 不同距离的眼神表达，与人交往收放自如

讲解、示范、实操、分组练习、现场点评

模块三：交往智慧--商务会面中的礼仪行为

一、问候礼仪—顺利开展人际关系的润滑剂

1. 问候的意义和时机
 2. 问候礼仪的细节
- ### 二、用你的手握出经济效益
1. 握手的内涵与时机
 2. 握手的顺序、时间和方式

三、称呼礼仪

1. 记住对方的名字
2. 初次见面的称呼
3. 让称呼拉近彼此的距离
4. 职位、职务称呼的艺术

三、名片礼仪

1. 名片的作用
2. 递交名片的礼仪
3. 接受名片的礼仪
4. 名片的放置

四、介绍礼仪的几种常见情境

1. 自我介绍
2. 第三方介绍
3. 多人介绍的顺序及细节

五、送客的礼仪

1. 送别宾客的程序
2. 送别时间恰当
3. 不同情境下的送客方式
4. 慎终如始，则无败事

周总理的待客之道

六、国际商务会面礼仪

1. 鞠躬礼
2. 吻手礼
3. 拥抱礼
4. 贴面礼

七、不同情境下的位次礼仪

1. 动态情境下的位次安排
位次礼仪的行为背景
步行位次礼仪
上下楼梯位次礼仪
乘坐电梯位次礼仪
进入办公室的位次
2. 静态情境下的位次安排
会见、会谈、不同会议位次礼仪
签字仪式位次礼仪
各种不同款车型车辆位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌
合影位次规范

活动：团队 PK 出题测验位次礼仪掌握程度（海景、招待、职务等）

案例分享：不同情境下的位次含义及规范把握

模块四：迎来送往—商务交往的分寸

一、拜访商务客户

1. 拜访的类型？
2. 拜访的准备与形象要求？
3. 拜访的**基本礼仪**？
4. 怎样的拜访行为让客户尊重？
5. 理清拜访客户的目的
6. 拜访时自然建立好感的技巧

二、商务客户接待

1. 有备无患、不失礼数

2. 办公室进行客户接待的流程
3. 接待中的礼仪细节
4. 接待礼仪中的“度”如何把握？
5. 巧妙的化解尴尬

案例分享：

三、礼尚往来的秘诀

1. 礼品的选择
2. 赠送礼品的方式和举止
3. 避开送礼的雷区

四、宴请礼仪

1. 中餐接待礼仪

中、晚餐接待的讲究

确定宴请接待规格的方法

中餐礼仪简介—有文化如此重要

商务宴请的程序如何设计？

宴请席位、座次如何安排？

商务宴请技巧有哪些？

如何致辞：欢迎辞 祝酒辞 欢送辞 答谢辞 敬酒、劝酒、拒酒、挡酒

案例分析

如何调节席间气氛？

宴请的目的如何巧妙的达成？

2. 西餐接待礼仪

什么情况下选择西餐接待？

西餐礼仪简介—有品味如此重要

西餐餐桌礼仪

- 西餐座次礼仪
- 餐具的摆设
- 餐具的使用
- 西餐礼节
- 上菜顺序
- 取菜规则
- 餐中细节
- 红酒礼仪

课程总结