

# 《商务礼仪应用与形象塑造》

## 【课程背景】

根据《美国营销策略谋划》的研究结果：91%的顾客会避开服务质量低的公司，其中80%的顾客会另外再找其他方面差不多但服务更好的公司，20%的人宁愿为此多花钱。毫无疑问，这是一个“服务至上”的年代，我们不但要为客户提供让其满意的产品，我们更需要提供能够让客户心满意足的服务。礼仪化的服务则是客户和企业一直追求的具有高品质的服务，客户希望享受到有尊严的服务、有关怀的服务、简单的程序化服务已经不能满足客户的心理需求，很多时候，我们需要的是有尊严的礼仪化服务。服务其实不需要过分的包装，只要每一样已有的服务能够始终保持良好的水准和品质，就已经足够完美了，但这需要有一个态度做基础，而“礼由心生”这一经典的礼仪观点，完全可以为良好的服务奠定一块牢固的基石。

**【培训对象】**企业高级管理人员、总经理秘书、行政秘书、办公室主任、公关、销售经理、公司的商务接待以及高级职员；各行政、事业单位高层管理人员、秘书、办公室主任、负责文化交流与合作洽谈、接待、服务的相关人员。

## 【培训目标】

1. 探讨礼仪与人生、事业成功的重要性；提供一套可行的指导方案，帮助您与商务伙伴有效沟通并赢得尊重。
2. 掌握各类商务活动和职场生活的必备礼节，增强自信，从容应对各种社交场合，推动事业成功；
3. 进一步提升您的职业素养，掌握职场礼仪。塑造良好的企业公众形象和个人形象，从而赢得客户好感，在竞争中脱颖而出；
4. 提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人的发展和企业的发展奠定良好的人际关系基础。

**【培训时间】** 2天

**【培训方法】** 知识讲授、现场演练、互动、情景模拟、小组研讨、课后练习等。

## 【课程大纲】

### 模块一：现代商务礼仪概述

第一节：礼仪的定义与特征

第二节：现代商务礼仪应用的基本原则与要求

第三节：提高自身素养，让礼仪发源于内

-内强素质，外塑形象（包括个人形象、企业形象、国人形象）；

-让礼仪成为我们源自心灵的呼唤！

### 模块二：商务接待礼仪--职场形象塑造

第一节：完美的形象是个人修养的写照

- 1、教养的高度
- 2、不要挑战你的人格底线
- 3、礼仪中的人际关系学与美学

#### 4、个人品味修炼

##### 第二节：定位你的**职业形象**——让形象辅助您事业的发展

- 1) 职业形象的构成要素；
- 2) 职业形象对事业发展的影响；
- 3) 你的形象价值百万——不修边幅的人在社会上是没有影响力的；
- 4) 看起来就象个成功者——定位你的职业形象；

##### 第三节：职业形象中的仪容——培养职业亲和力的技巧

- 1) 首应效应——这是一个两分钟的世界；
- 2) 仪容仪表的基础；
- 3) 修面：男士魅力的亮点！
- 4) 化妆：女士职业形象的标志！
- 5) 职业人士的发型要求；

##### 第四节：职业形象中的服饰

###### 1) 职业着装的基本原则

适宜原则 @TPOR 法则@和谐原则@个性原则

【案例分析】比尔盖茨为什么被拒绝进入高尔夫球场

###### 2) 常见着装误区点评

男士着西装十大硬伤@女士着正装十项注意

###### 3) 女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配

#### 模块三：仪态礼仪与肢体密码解读——气质修炼

##### 1.仪态礼仪的内涵

###### □1) 仪态的定义

###### □2) 仪态美的标准

##### 2.仪态礼仪的价值

###### □1) 优雅的举止提升个人形象

###### □2) 得体的举止能够弥补接待中的不足

###### □3) 恰当的举止能够增进双方的沟通

##### 3.优雅的站姿训练

###### □1) 站姿的具体要求

###### □2) 女士站姿

###### □3) 男士站姿

###### □4) 站姿的注意事项

##### 4.轻盈的走姿训练

###### 1) 走姿动作要领

###### □2) 走姿的训练方法

###### □3) 行走中的礼仪

4) 不受欢迎的走姿

## 5.端庄的坐姿训练

1) 女士坐姿标准

2) 男士坐姿标准

3) 坐姿礼仪

## 6.得体的蹲姿训练

1) 职业蹲姿的基本规范

2) 女士蹲姿训练方法

3) 男士蹲姿训练方法

4) 蹲姿礼仪

## 模块四：常用商务社交礼仪

### 第一节：商务会面礼仪

迎送、称呼、问候、致意、人际距离

介绍礼仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪

引导、陪同——在走廊、在楼梯、在电梯、在会客室门口

### 第二节：接待与拜访礼仪

不守时的人不可信——守时就是信誉

【情景模拟】如何同时接待身份地位不同的几位客人？

### 第三节：座次礼仪

1) 案例讨论（以小组为单位）

活动：团队 PK 出题测验位次礼仪掌握程度（海景、招待、职务等）

2) 座次礼仪五要素

以右为上（遵循国际惯例）

居中为上（中央高于两侧）

前排为上（适用所有场合）

以远为上（远离房门为上）

面门为上（良好视野为上）

3) 常见场景座次礼仪详解

开会座次排序

会客座次排序

行进位次排序

出入电梯顺序

谈判座次排序

签约座次排序

宴会座次排序

#### 第四节：乘车礼仪

1) 上下顺序：上下轿车的先后顺序通常为：尊长、来宾、女士先上后下，秘书或其他陪同人员先下后上。即请尊长、来宾、女士从右侧车门先上，秘书或陪同人员再从车后绕到左侧车门上车。下车时，秘书、陪同人员应先下，并协助尊长、来宾、女士开启车门。

2) 女士上车：身体先入，坐在座椅上，然后依次将左脚、右脚优雅、缓慢的移入车内。（左车门上车则反之）

3) 女士下车：先将右脚、左脚依次移出车外，然后再身体出来。（右车门下车则反之）

□ 女士上、下车姿势

#### 4) 座次安排规则

□ 双排、三排座的小型轿车，由主人亲自驾驶，一般前排为上，后排为下；

□ 由专职司机驾驶，通常后排为上，前排为下；以右为“尊”，以左为“卑”；

□ 多排座的中型轿车。无论由何人驾驶，均以前排为上，后排为下；右尊左卑；

□ 轻型越野车，简称吉普车。不管由谁驾驶，其座次尊卑依次为：副驾驶座，后排右座，后排左座；

□ 接待高级领导、高级将领、重要企业家、明星时，轿车的上座是司机后面的座位，因为该位置隐秘性比较好，而且是车上安全系数较高的位置。

□ 座次安排规则；

#### 5) 乘坐公共汽车、火车：

临窗的座位为上座，临近通道的座位为下座。与车辆行驶方向相同的座位为上座，与车辆行驶方向相反的座位为下座。

注意：

□ 尊重客户或贵宾的习惯，如果嘉宾有喜欢就坐的位置，一定要尊重嘉宾的选择。

□ 车上最安全的座位：司机后面的座位；最不安全的座位：副驾驶座。

□ 由专人（非主人亲自驾驶）驾驶车辆尽量不安排女士、小孩、尊长在副驾驶座上。

### 模块五：商务通联礼仪

#### 第一节：电话礼仪

□ 电话礼仪要素（时间、空间、内容、态度）

□ 打电话的礼仪（详细流程分析）

□ 接电话的礼仪（详细流程分析）

□ 移动电话礼仪（规范使用、礼貌使用、文明使用、安全使用）

#### 第二节：短信礼仪

□ 短信的沟通作用

□ 商务场合发送短信技巧

□ 社交场合发送短信技巧

□ 短信使用的禁忌

#### 第三节：温馨提示：

□ 重要电话、重要人物通话前，请检查电量与余额。

- 公务短信、上司短信等必须回复。
- 问候短信记得署名。
- “特意”关音或关机
- 交谈中，客户接电话时，体贴寻问是否需要“回避”。

## 课程总结