

《商务礼仪与职业形象》

【课程时间】 2天

【培训对象】 企业高管、职场商务人士、经常参加商务应酬的人士

【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，指的是各种商务场合中的礼仪规范、包括商务活动策划、商务洽谈、商务社交、商务接待、商务宴请等。活动策划，没有彩排，只有“直播”，如何在这场直播中展现最高品质的服务，从而取得客户的信任，除了有专业、高效的流程之外，人为的职业素养、礼仪形象就起着至关重要的作用了。

【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。
5. 如果你穿错了衣服，没有人会告诉你；如果你不懂搭配，没有人会告诉你；如果你的头发不整，没有人会告诉你；如果你的面容不洁，没有人会告诉你；但是，人人都会看在眼里、记在心里。如果你渴望卓越的人生，渴望事业有成，渴望出类拔萃，两天的课程将为你打开一扇机遇之门。

【课程大纲】

模块一：礼仪与职业形象

- 一、正确了解东西方礼仪，为提升个人素质加分。
- 二、您理解什么是商务礼仪？
- 三、商务礼仪，以建立商务关系为目标。
- 四、您知道如何判断是否商务场合的分类吗？

模块二：您的形象价值何止百万？

- 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. 如何把握第一印象的三要素？
 3. 树立良好的声誉需要十年以上的时间，而毁掉他只要短短的几秒钟。
- 二、男士，为影响力而穿戴
 1. 男士仪容仪表形象
 - 男士如何选择适合自己的发型
 - 男士日常面部皮肤护理
 2. 男士常规商务场合西服的穿着与搭配
 - 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？如何打理？
 - 衬衫与西服如何搭配？
 - 衬衫的洗涤方法

- 领带如何选择？如何搭配？如何保管？
- 细节是魔鬼——皮鞋、皮带、手表、袜子、笔、公文包等如何搭配
- ...

3.晚会仪式主持人着装选择与搭配技巧

- 主持人的服饰礼仪也应该有一定的原则和基本规范。
- 因时因地因人制宜
- 符合社会观感和审美价值

4.男士日常拜访的着装

- 会面形象七三铁律
- 装扮四大原则
- 着装四大类型

模块三：仪态礼仪—举手投足显风范

一、如何展现出你的大气？

1. 站姿训练
2. 坐姿训练
3. 走姿训练
4. 蹲姿训练
5. 手势仪态训练
6. 男士气质训练
7. 仪态的禁忌

二、表情礼仪

1. 微笑是打开心门的敲门砖
2. 如何用眼神让客户感觉到尊重
3. 自然大方的表情是交流的的润滑剂

模块四：商务会面礼仪——提升商场竞争力

一、您不可不知的问候礼仪

1. 恰当的点头礼-一声问候传递内心的声音
2. 行鞠躬礼的时机与规范
3. 几种常见的握手礼
4. 拥抱礼
5. 拱手礼

二、称谓礼仪不可大意

三、交换名片的礼仪—既是一个微型简历，又是人与人之间联系的纽带

四、介绍有哪些分类？

1. 不同场合的自我介绍技巧
2. 介绍他人时的礼仪知多少？
3. 第三方介绍时你应该注意哪些礼仪

五、电梯间的礼仪细节

六、接站、送站，接机、送机的礼仪

模块五：语言表达与沟通技巧

一、有效的沟通

1. 何为有效的沟通？
2. 社交性语言
3. 服务性语言

4.沟通的技巧与运用

二、商务语言沟通礼仪

1. 商务语言三原则
2. 商务语言“规范”沟通
3. 商务语言“文明”沟通
4. 商务语言沟通技巧

三、与活动主办者洽谈的服务流程中的沟通礼仪细节

模块六：商务位次礼仪

一、您知道以下几种动态情境下的位次如何安排吗？

- 1.行走
- 2.上下楼梯
- 3.乘坐电梯
- 4.出入房间

二、您知道以下几种静态情境下的位次如何安排吗？

- 1.会见、会谈、会议位次排列
- 2.签字仪式位次排列
- 3.各种车辆位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌
- 4.合影位次排列
- 5.宴请座次礼仪规范

模块七：各种活动策划礼仪规范

一、仪式礼仪规范

1. 开业典礼礼仪
2. 剪彩仪式礼仪
3. 庆典的礼仪
4. 签约仪式礼仪

5. 交接仪式礼仪

二、会务礼仪规范

1. 洽谈会礼仪
2. 发布会礼仪
3. 展览会礼仪
4. 赞助会礼仪
5. 茶话会礼仪