

《现代企业商务礼仪》

【课程背景】

公司员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出该员工自身的素质，而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界。同时，一个成功的企业也需要拥有一支高素质的职业化团队作为保证——商务活动中的基本礼仪规范有哪些？不同场景如销售活动、公关活动中的礼仪行为和禁忌？

本期课程《现代企业商务礼仪》课程正是针对目前在企业中普遍存在的行为与习惯随意性、不规范、不够职业化，从而影响到企业品牌形象等问题，通过听、看、做、练等关键的体验环节，在短时间内调整和改善员工的行为逻辑和基础习惯，逐步培养出具备高度职业化的员工。

【培训对象】

企业对外商务接待的行政人员、销售人员、服务代表、新晋员工，以及希望熟悉礼仪规范、提升礼仪修养的职场人士。

【课程时间】 1 天

【课程收获】

1. 使受训者能够十分全面、系统地掌握知识、提升技巧；
2. 将所学知识、技巧和方法在实际工作中的转化与应用，更加突出培训的效果。
3. 培训内容的系统性：在较短的时间内将职场精英人士应掌握的理论知识和技巧要义科学地组合为一个整体；
4. 培训成效的实用性：培训着重强化“知”、“行”合一，注重培训效果的评估。

【教学模式】 知识点讲授、案例研讨、角色扮演、情境模拟，特别强化演练式培训，根据受训企业和学员的工作实际，调整、编写具有针对性的案例；

【课程大纲】

导言部分：礼仪对工作产生的影响

- 1、您就是企业的“金字招牌”
- 2、礼仪对工作产生的影响
- 3、礼仪的核心与内涵：“尊重为本、善于表达”
 - (1) “德辉动于内，礼形诸于外”
 - (2) “敬人者，人际关系好，敬事者，事一定成”

模块一：建立良好的第一印象

- 1、“形、气、神”瞬间感受的亮点
 - (1) 您的专业形象塑造
 - (2) 第一印象形成的要素
 - (3) “面由心生，音由心起”
- 2、职业人士的仪表规范
 - (1) 着装 TOP 原则（时间原则、场合原则、地点原则）
 - (2) 男士西装的正确选择与搭配
 - (3) 男士西装的穿着禁忌
 - (4) 女士西装套裙的选择与搭配禁忌
 - (5) 公司制服的着装礼仪与标准禁忌
 - (6) 饰物的佩戴原则与搭配技巧
 - (7) 您的形象风采与魅力装扮

现场个案分析与诊断：如何“提升”您的仪容

模块二：职场商务行为礼仪实践

1、商务活动中的礼仪规范与行为技巧

- (1) 形体礼仪规范
- (2) 站姿、坐姿、走姿、蹲姿
- (3) 陪同引导、上下楼梯、进出房门、出入电梯

2、手臂姿势

- (1) 手势礼仪标准与禁忌
- (2) 举手示意、挥手告别、递送物品、示意落座、指示方向
- (3) 手势礼仪的情境运用与演练

3、面部表情与神态

- (1) 目光接触技巧与运用（注视时间、注视区域、注视禁忌）
- (2) 头部姿势、眉毛、嘴巴的动作
- (3) 微笑的运用

4、商务引见、引导与介绍

- (1) 问候礼仪、称呼礼仪
- (2) 介绍礼仪

5、握手与名片礼仪

- (1) 握手的三大场合
- (2) 握手时机、握手顺序、握手含义、握手禁忌
- (3) 中国文化下的握手艺术（不同情境）
- (4) 取名片、递名片、看名片、放名片、收名片的艺术
- (5) 看名片的四个要点
- (6) 席位安排的礼宾次序

(7) 电梯与乘车礼仪

(8) 座次礼仪

(9) 会议礼仪

模块三：销售活动中的礼仪规范与行为技巧

1、销售拜访前的客户准备与预约

(1) 拜访前要解决的四个问题

a、我的销售目标

b、我想让客户做什么？--获取客户的行动承诺

c、客户为什么要见我？--有效的商业理由

d、我有信用吗？

(2) 事先预约，准时赴约

2、面对面拜访

(1) 说明身份及拜访对象、从容等待引领、敲门入内

(2) 问候与称呼的艺术

(3) 自我介绍（商务引见、引导与介绍）

(4) 寒暄与目光交流的区域

(5) 握手的艺术与禁忌

(6) 积极倾听与有效提问的运用 提升篇：公关交往艺术—宴客与馈赠礼仪

模块四：商务用餐的分类及礼仪

2、中餐礼仪

(1) 商务人员如何点菜

(2) 菜式的选择与搭配

(3) 中餐餐具使用禁忌

3、敬酒细说

(1) 如何斟酒、何时敬酒

(2) 敬酒的顺序

(3) 中国文化下的喝酒潜规则

4、中国文化下馈赠礼仪

(1) 内容的选择

(2) 馈赠的形式与时机的把握

课程总结