

《现代企业商务社交礼仪》

企业商务人士必备礼仪手册

【课程时间】 1天

【培训对象】 企业中高层管理人士、职场商务人士

【培训模式】 引导式教学、理论讲授、案例分析、多媒体、情景演练、小组讨论等

【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，顾名思义，指的是商务场合中的礼仪规范。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，商务礼仪是与高端客户沟通的桥梁。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，令其在与人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：商务礼仪与我们职业的关系

一、礼仪对我们的工作绩效影响在哪里？

二、如何通过商务礼仪向客户、公众、社会传递专业与影响力？

模块一：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、仪容仪表礼仪——个人形象管理

1. 高端商务会议对服饰的要求

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

- 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

- 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，为影响力而穿戴

- 现代男士，中式服装与西装的交响曲
- 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

行动计划：请根据行业、企业、自身要求，以第一模块学习内容为基准，设计一套可行、可用的职场商务形象标准方案。以此作为公司中高管职场商务活动中的操作标准。

模块二：仪态管理贵在尊重

一、肢体语言就是个人影响力

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. 最容易忽视的手势礼仪运用
 - 了解手势和心理之间的关联
 - 举手投足都在显示一个人的内在修养
 - 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。
2. 眼神表达的“三角法则”

情境模拟

模块三：商务会面礼仪

一、问候礼仪—顺利开展人际关系的润滑剂

1. 问候的意义和时机选择
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.各种不同送行场所的送行方式
 - 4.慎终如始，则无败事
- 六、接待外宾时的国际商务会面礼仪
 - 1.鞠躬礼
 - 2.吻手礼
 - 3.拥抱礼
 - 4.贴面礼

情境模拟

模块四：商务交往礼仪—迎来送往的细节

- 一、商务场合不得不知的位次礼仪
 - 1.行走陪同时的位次礼仪
 - 2.上下楼梯时位次礼仪
 - 3.乘坐电梯时位次礼仪
 - 4.进入办公室落座的位次
 - 5.各种不同款车型车辆位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌
 - 6.合影位次规范
- 二、如何进行一次成功的拜访？
 - 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？
- 三、如何完成一次成功的接待？
 - 1.确定接待规格标准
 - 2.商务接待流程安排
 - 3.商务接待中的礼仪细节
 - 4.接待礼仪中的“度”如何把握？
 - 5.完美的结束接待
- 四、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
- 五、宴请礼仪
 - 1.中餐接待礼仪
 - 1) 中餐礼仪简介—有文化如此重要
 - 2) 商务宴请的程序如何设计？
 - 3) 中餐点菜的技巧
 - 4) 饭桌上的礼仪细节

5) 巧用寒暄拉近距离—酒桌上话题的选择

6) 敬酒的艺术

7) 关键时刻的末轮效应

行动计划：请结合实践，以第四模块学习内容为基准，设计一套拜访、或接待可执行的标准方案。

课程总结