

会议管理与商务礼仪

课程背景：

会议是企业管理中的重要工作内容。会议的实质是什么？会议与领导有什么密切关系？如何有效运用会议管理达到事半功倍的预期目的？如何掌握开会的艺术，成为会议高手？这些就是本课程分析与探讨的内容。随着商业活动越来越全球化，商务礼仪扮演着越来越重要的角色。所以对于现代企业来说，商务礼仪培训，是现代企业提高美誉度、提升核心竞争力的重要手段。

课程收益：

1. 明确会议的成本与价值
2. 了解管理以及会议理论
3. 学习会议管理方法技巧
4. 掌握控制管理特殊会议
5. 通过培训使学员懂得在商业交际活动中必须遵循的礼仪规范
6. 通过培训帮助学员将企业精神运用到实际工作中，提升企业竞争力

课程时间：1天，6小时/天

授课对象：企业员工、中层及高层领导、接待人员、业务员

授课风格：

专家老师有多年商务礼仪授课经验，擅长员工综合能力提升培训，注重实操与训练，老师现场针对性指导，让学员达到能用仪表和举止反映出企业的精神面貌，使学员学会礼仪规范，提升**职业形象**，赢得别人的尊重。

授课方法：

1. 五步方式：
 - 第一步：讲给学员听
 - 第二步：做给学员看
 - 第三步：请学员来做
 - 第四步：从旁指导
 - 第五步：给学员鼓励赞美，纠正错误，达到标准
2. 授课比例：讲授 30% + 分小组训练 60% + 特殊情境模拟训练 10%
3. 授课特色：以先进互动教学的授课方式，训练方式独特、高效

授课人数：30人内

课程大纲

第一讲：重新认识自我——商务礼仪新理念

一、案例鉴赏

1. 案例：为何要学习商务礼仪？
2. 礼仪的起源与发展、基本概念
3. 商务礼仪的作用及重要性

二、仪容仪表礼仪--你的形象就是企业形象，是企业无声的名片

1. 首轮效应-打造职场魅力第一印象
2. 形象之首—仪容，商务场合个人形象：
 - 1) 面部修理
 - 2) 妆容打造技巧
 - 3) 发型打造技巧

3. 现场仪容个案分析

三、商务着装礼仪

1. 社交中形象的规范--端庄优雅知性女性形象
2. 社交中形象的规范--沉稳睿智可靠的绅士形象
3. 商务及社交着装的场合及注意事项
4. 现场仪容个案分析

第二讲：仪态礼仪--无声的体态语言

一、商务场合中标准站姿

1. 男士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练
2. 女士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练
3. 分组实操练习，老师从旁指导

二、商务场合中标准走姿

1. 男标准走姿的规范--理论讲解+实操训练
2. 女标准走姿的规范--理论讲解+实操训练
3. 分组实操练习，老师从旁指导

三、商务场合中标准坐姿

1. 男标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练
2. 女标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练
3. 分组实操练习，老师从旁指导

四、工作蹲姿

1. 蹲姿的要领
2. 女士蹲姿的禁忌及注意事项
3. 分组实操练习，老师从旁指导

第三讲：社交场合中的商务礼仪

一、商务接待礼仪

1. 接待礼仪
2. 拜访礼仪
3. 见面问候及握手礼仪
4. 接递名片的礼仪
5. 陪同与引领要求
6. 行走、上下楼梯
7. 相遇的礼仪
8. 进出电梯礼仪
9. 乘车礼仪
10. 位次排列的礼仪

二、商务社交用语的文明与规范

1. 职场敬语的使用
 - 1) 尊称
 - 2) 礼貌用语
 - 3) 敬语
 - 4) 请求语
 - 5) 致谢语
 - 6) 致歉语
 - 7) 道别语

8) 问候语

三、交谈时目光礼仪

1. 目光应该如何运用
2. 交谈时目光禁忌

四、微笑礼仪

1. 何种微笑才是有感染力的
2. 练习迷人微笑技巧

五、商务社交通联礼仪

1. 电话礼仪的重要性
2. 接听、挂断电话的礼仪
3. 网络礼仪规范--邮件收发微信礼仪

第四讲：商务人士的良好心态塑造

一、心里瑜伽引导训练

1. 音乐催眠法
2. 认清自己想要什么，现在拥有什么，即将怎么做
3. 引导学员塑造阳光心态

二、自身调节法

1. 空杯心态
2. 放好自己的位置
3. 换位思考

第五讲：会议管理

一、会议面面观

1. 会议的重要性
2. 会议的目的
3. 会议的种类
4. 会议的频率
5. 会议成本的计算

二、跨越会议“陷阱”

1. [陷阱]会议太频繁
2. [陷阱]会议时间太长
3. [陷阱]领导太独裁
4. [陷阱]讨论结构松散

三、开会前的准备工作

1. 如何判断会议是否举行
2. 会议准备的内容
3. 主持人如何做会议准备

四、成功会议的五种策略

1. 如何做开场白
2. 如何分配发言时间
3. 如何掌握议事进度
4. 如何达成会议决策

五、会议中的沟通与反馈技巧

1. 会议中的沟通技巧
2. 会议中的反馈技巧

六、主持人的会议管理技巧

1. 倾听技巧
2. 讲话技巧，如何调动参会人员积极性
3. 情景模拟

七、会议记录

1. 记录者功能和胜任条件
2. 对会议记录的十大建议
3. 团队会议的误区

八、会后跟进

1. 参会者如何进行会后跟进
2. 主持人如何进行会后跟进
3. 如何提高下次会议质量

九、会议管理工具

1. 会议准备检核检核表
2. 企业会议主持准备表
3. 企业会议议程记录表