

商务礼仪

一、课程前言

礼仪是一整套规范化的人际交往的标准，以相对固定的程序或方式来表示尊重对方、以及获得对方尊重的过程和手段；是一个人内在素质的体现；也是一个企业外在形象的展现；更是一个社会精神文明的象征。规范的商务礼仪，不但能够帮助员工建立专业优雅的形象，有一个良好的精神风貌展示，提高印象分；同时也为工作的顺利开展奠定了基础。

本课程将从商务礼仪的不同维度、不同层面、不同内容进行综合阐述和训练。在培训过程中突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣，使之能够轻松自如的运用到日常生活和工作中，塑造学员的职业化素养，综合提升职场竞争力。

二、课程目标

- ☆ 掌握各类商务活动的必备礼仪，从容应对各种社交场合，推动事业成功
- ☆ 掌握职场生活的必备礼节，增强自信，塑造良好的个人形象

三、课程收益

- ☆ 掌握日常职业穿戴礼仪规则和言谈举止规范，塑造良好的职业形象；
- ☆ 掌握商务交往及会面接待的行为礼仪规则，塑造完美的商务形象；
- ☆ 掌握交往中的沟通的艺术、技巧和规范，提升沟通交往的能力与礼仪水平；
- ☆ 帮助提升个人修养与内涵，打造职场“亮丽新星”。

四、课程时间及对象：

- ☆ 课程时间为 1 天（6 小时）
- ☆ 授课对象：主管、经理、储备干部等各层级员工。

五、培训形式

采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟演练等方式

六、课程大纲

模块 1：商务礼仪概述

- ☆ 礼仪的定义与特征
- ☆ 商务礼仪的作用
- ☆ 商务礼仪的基本原则与要求

模块 2：仪容仪表塑造

- ☆ 妆容色彩的搭配艺术
- ☆ 发型与服装的错误搭配点评
- ☆ 不同时间、地点和场合的着装选择——TPO 原则
- ☆ 商务正装的穿着品位
- ☆ 男士领带的个性与情绪表达
- ☆ 社交正装的选择与穿着
- ☆ 鞋、袜、包的选择品位
- ☆ 配饰的佩戴艺术与误区分析
- ☆ 丝巾搭配与运用

模块 3：优雅仪态及礼仪动作训练

- ☆ 优雅站姿
- ☆ 优雅坐姿
- ☆ 走得优雅

- ☆ 挥手的仪态
- ☆ 手的表情——手位仪态
- ☆ 等候的仪态
- ☆ 交谈的仪态
- ☆ 问候，送别的仪态
- ☆ 颌首礼、示意礼、回应礼
- ☆ 助臂礼仪与禁忌
- ☆ 餐桌仪态
- ☆ 捡物的仪态
- ☆ 路遇礼仪
- ☆ 实操训练：常用礼仪动作规范训练

模块4：会面礼仪

- ☆ 称呼与介绍的礼仪
 - ◆ 称呼的类别
 - ◆ 对不同交往对象的恰当称呼的选择与识别
 - ◆ 自我称呼的礼仪与禁忌
 - ◆ 居间介绍（为别人介绍）的礼仪与禁忌
 - ◆ 案例互动：如何称呼？
- ☆ 握手礼仪与禁忌
 - ◆ 握手的交际含义
 - ◆ 握手的时机
 - ◆ 不受欢迎的八种握手方式
 - ◆ 握手的顺序
 - ◆ 商务握手和社交握手
 - ◆ 握手禁忌（仪态、场合、要领）
 - ◆ 实操演练：基于场景演练握手规范
- ☆ 名片礼仪
 - ◆ 名片的仪式含义
 - ◆ 不宜交换名片的时机
 - ◆ 名片的制作禁忌——小心自己的脸面
 - ◆ 名片交换礼仪与禁忌

- ◆ 中西方名片礼仪异同分析
- ◆ 实操演练：基于场景演练名片礼仪

模块 5：商务活动礼仪

☆ 电话礼仪

- ◆ 电话接听的规则和禁忌
- ◆ 通话过程中危机处理
- ◆ 成败在细节---通话中的“为”与“不为”
- ◆ 手机的使用礼仪
- ◆ 实操演练：基于场景演练电话礼仪

☆ 邮件与传真礼仪

- ◆ 信函与邮件的格式礼仪
- ◆ 传真的礼仪与禁忌
- ◆ 落款的礼仪与禁忌
- ◆ 代转书信的礼仪

☆ 会务礼仪

- ◆ 计划流程、运作筹备
- ◆ 明确会议宗旨
- ◆ 成立会务组
- ◆ 确定流程议程
- ◆ 合理的时间安排
- ◆ 做好接待安排

☆ 会场布置、会议座次

- ◆ 安排入场及坐次
- ◆ 配备会场服务人员
- ◆ 掌握会场节奏
- ◆ 场景演练：安排一次大会

模块 6：商务餐饮礼仪

☆ 中餐礼仪

☆ 西餐礼仪

☆ 自助餐礼仪