

《情景式实战商务礼仪》

-陈雪梅老师

课程起源：

二十一世纪，时代与科技迅猛的发展，企业的欣欣向荣和蓬勃发展更专注于如何提升全体商务人员的职业素养。在人与人之间的商务交往中，“印象分”无任何悬念的占了商机的第一步，而具备良好的礼仪素养又使得商务从业人员在商务活动当中更加魅力十足、游刃有余。

《实战商务礼仪》为企业员工提升个人为人处世的能力，让企业在行业竞争中立于不败之地。

课程收益：

一、实用的商务礼仪知识，让学员能够结合自身的工作经历来学习，并最终能够学以致用。
二、通过实战演练：实地训练法、情景教学法、角色扮演法等最有效的训练方法，在实际的操作中掌握礼仪难点。

课程时间：12小时

课程对象：企业全体员工

课程方式：重点讲解+视频、案例+情景式体验互动+知识点现场练习+整体实战演练

课程大纲

第一讲：商务礼仪不是规定，是商务交往的规范

讨论及分析：礼仪在你我工作中无时不在

老师出题：分角色演练工作中的一个场景，体会在工作中都有哪些商务礼仪知识需要学习和掌握，在题版上列举出来。

- 一、礼仪的内在涵义
- 二、商务礼仪到底讲什么
- 三、商务礼仪的基本特征和三大理念
- 四、商务礼仪于个体于企业的重要性

第二讲：商务形象—你的样子真的很重要

- 一、让客户一见如故的七秒印象
- 二、职场仪容仪表标准与禁忌
- 三、TPO 场合思维模式建立
- 四、职场的分类及着装标准
- 五、职业又美丽的职业妆容
 - 女士职业妆容的特点
 - 女士职业妆容必备品
 - 女士职业妆容上妆步骤
 - 保持一整天美丽妆容的诀窍
 - 十分钟职业妆容的技巧

演练：分组自我检查仪容仪表及着装标准，女士两两相对练习十分钟职业妆容

第三讲：动静之间-体现你的素养

故事案例分析：他为什么赢得了客户的尊重？

- 一、微笑是商务交往的通用语言
 - 一号微笑和二号微笑的方法和场合
 - 微笑练习 4 法
- 二、眼神是心灵的窗户
 - 凝视角度
 - 凝视区域

- 睛探在面对面交谈时的作用
- 三、手势辅助你的表达
- 手势的礼仪范围
- 三种常用手势分析和练习
- 四、距离掌握给自己和别人一个安全感
- 五、稳重优美的站姿讲解及训练
- 六、优雅大方的坐姿讲解及训练
- 七、从容自信的行姿讲解及训练
- 八、标准拾物的蹲姿讲解及训练

老师讲解详细动作要领，学员跟做；小组练习后，老师一对一指导

第四讲：商务交往礼仪-彰显你的职业风范

商务礼仪小测试，看看你了解多少？

掌握的实用点：牢记商务礼仪的原则、记住尊者是谁。

一、商务称呼礼仪—商务交往中的润滑剂-

- 称呼的原则及类别
- 称呼的巧妙运用方式
- 二、介绍礼仪—初试你的交际能力
- 自我介绍的方式
- 介绍他人的原则及顺序
- 介绍他人的礼貌手势
- 三、寒暄方式—情商的展示
- 赞美的方法
- 寒暄的技巧（话题种类、场景、气氛）

互动：赞美你身边的人，并有效寒暄

四、握手礼仪—一握定音

- 握手的原则、顺序及如何握手
- 不同场合的握手礼仪（迎来送往、男女）
- 五、奉茶的礼节—巧手送温暖

- 奉茶的顺序
- 奉茶的禁忌
- 六、指引礼仪

- 行走及引路
- 上下楼梯和电梯

七、商务电话礼仪—看得见的态度

- 良好的电话形象、声音、语音、语调
- 打电话的艺术
- 打电话的时间掌握
- 接电话的艺术
- 做好电话记录
- 挂电话的技巧
- 手机礼仪

第五讲：商务宴请礼仪-彰显你的社交情商

一、商务宴请要考虑的几个问题

二、商务中餐的座次

三、用餐的五大禁忌

四、中国的酒文化

五、商务西餐的座次

□ 西餐的正确入座方向

□ 西餐的正确刀叉及餐巾的摆放

六、自助餐的礼仪

第六讲：商务会议及座次礼仪-彰显你的社交智慧

一、商务会议基本礼仪

二、政府机关与商务场合的座次区别

三、商务会客的座次

四、商务谈判的座次

五、商务合影的座次

六、商务汽车的座次

第七讲：国际交往基本原则

一、女士优先原则

二、国际交往通用守则

根据客户所在公司对商务礼仪在实际工作中的需求点，实地情景式分角色演练。