

# 《商务礼仪》

主讲人：尹航

## 【课程背景】

礼仪，是最有力量的无声语言！得体恰当的礼仪，代表着个人的形象，同时也代表着企业的形象。礼仪，更是人与人之间建立有效连接的桥梁！。

如何运用得体恰当的礼仪，建立良好的第一印象？如何打造个人的形象礼仪？如何运用办公室礼仪，提升个人及企业的职业度？在商务接待中，如何运用商务礼仪？本课程会告诉您答案：从礼仪的内涵、第一印象原理、如何由内而外的优雅有礼、男士商务形象礼仪，女士商务形象礼仪、办公室礼仪、商务接待礼仪等，我们将带您走进礼仪的殿堂！

## 【课程收益】

- 理解礼仪的内涵及由内而外优雅有礼的秘密
- 掌握第一印象管理原理
- 掌握商务形象礼仪及 TPO 着装原则
- 能熟练运用办公室职场礼仪
- 熟练掌握并能应用商务接待礼仪

**【课程特色】** 干货满满 运用案例、情景模拟、游戏多种授课手法 贴合学员的实际所需

**【课程对象】** 企业基层员工、中高层管理者

**【课程时间】** 12 小时

## 【课程大纲】

---

## 第一模块职业素养篇

### 开篇：团队的建立

- 组建团队

### 第一讲：礼仪是一种心态,一种修养，一种尊重

- 案例分享
- 何为礼仪？何为商务礼仪
- 礼仪的原则：控制情绪、照顾感受、永不失态
- 职场魅力七把金钥匙
- 客户在期待着什么？
- 自信心与职业荣誉感
- 微笑礼仪
- 培养职业亲和力

### 第二讲：职场角色定位

- 案例：谁让企业损失千万订单？
- 商务场合：您就是品牌！
- 商务礼仪角色定位：我是谁？
- 顾客是谁？上帝吗？

## 第二模块商务形象礼仪篇

### 商务形象塑造与着装礼仪

- 形象决定成败
- 形象传递品质与性格
- 品牌形象定位
- 3V 法则
- 形象提升策略
- 仪容仪表的规范与禁忌
- 魅力着装 TPO
- 商务着装“三一定律”
- 商务着装“三色原则”
- 商务着装细节禁忌
- 衬衣礼仪细节与选择
- 西服礼仪细节与选择
- 饰物佩戴的禁忌
- 职业皮鞋的要求

## 第三模块：商务专业举止篇

- 案例说明
- 微笑的魅力
- 站姿训练
- 坐姿训练
- 走姿训练
- 蹲姿训练
- 鞠躬礼仪训练
- 指引手势训练
- 引领走姿训练
- 介绍时的手势训练

- 
- 上下楼梯走姿训练
  - 接递物品姿态训练
  - 茶水递送手势训练
  - 手势禁忌

#### 第四模块：商务人士的言谈礼仪---高效能沟通的技巧

- 高效能沟通是成功的基础
- 言谈礼仪的原则（真诚、文明、专注）
- 谈吐的基本技巧（接近、说服、拒绝）
- 沟通的4大法宝
- 沟通3A法则
- 倾听与赞美
- 适度的肢体语言与脸部表情
- 如何与客户及商业伙伴进行沟通
- 上下级之间如何沟通
- 与同事之间沟通交流
- 礼仪的用语及避讳原则
- 培训方式：讲解、案例分析

#### 第五模块：商务人士的常用商务礼仪---吹响商务交往的序曲

- 寒暄、介绍、称呼礼仪
- 握手礼仪
- 引领、接待、座次礼仪
- 拜访、交谈礼仪
- 致意礼仪
- 介绍与自我介绍
- 名片礼仪
- 迎来送往的乘车的礼仪

#### 第六模块：商务人士的接待礼仪---温文尔雅体现接待的真情

- 接待前的准备
- 迎接客户礼仪
- 接待客户礼仪
- 服饰要整洁、端庄、得体、高雅
- 握手礼仪
- 引领、接待、座次礼仪
- 根据身份，确定接待规格
- 根据身份，安排座次
- 交换名片的特殊礼仪
- 茶和咖啡礼仪
- 送客礼仪
- 培训方式：分析、讲解、综合

#### 第七模块：商务拜访礼仪---永远不要做不速之客

- 约定时间，准时赴约
- 轻轻敲门，递上名片
- 注意握手礼仪
- 开门见山，主题明确

- 
- 注意观察，适可而止
  - 彬彬有礼，注意细节
  - 意见向左，不要争论不休
  - 时间不宜过长，恰到好处
  - 拜访时的同事配合
  - 会谈中如何配合领导
  - 培训方式：模拟、点评、分析、讲解

#### **第八模块：电话礼仪---塑造声音的魅力**

- 树立良好的电话形象
- 亲切的第一声
- 良好的姿态影响电话中你的声音
- 电话礼仪的基本原则
- 拨打电话的礼仪
- 接听、转接、留言、结束电话的基本技巧
- 手机礼仪
- 接听私人电话时
- 培训方式：讲解、分析、示范、模拟

#### **第九模块：中餐礼仪---小餐桌上有大市场**

- 中式餐具的摆放标准
- 入座礼仪
- □点菜与上菜的礼节
- □斟酒礼仪
- □开宴礼仪
- □用餐的气氛以及禁忌
- □筷子的使用禁忌
- □选择好餐桌话题
- □餐巾、餐布的使用
- □餐桌的入席与退席
- □培训方式：分析、讲解、展示

#### **第十模块：西餐礼仪---饮食与修养的完美集合**

- □西餐厅着装礼节
- □西式餐具的摆放标准
- □入座礼仪
- □点菜与上菜的礼节
- □斟酒礼仪
- □开宴礼仪
- □用餐的气氛以及禁忌
- □刀叉的使用禁忌
- □选择好餐桌话题
- □餐巾、餐布的使用
- □餐桌的入席与退席
- □葡萄酒的故事
- □葡萄酒鉴赏
- □饮用葡萄酒的艺术

---

- □葡萄酒的选购