
商务礼仪培训方案

一、培训要旨

结合案例进行专业礼仪知识讲授和训练,给学员以深刻的启发,授课过程中强调实际训练和专业礼仪知识及互动游戏融为一体,让每个学员都能参与其中,由内而外的去接受和体验礼仪的魅力,从专业角度塑造出高素质、高品味的商务团队。

二、培训目标

通过培训,学习礼仪知识和行为规范,使学员掌握国际商务交往中的基本礼仪,提升个人整体素质,给人留下深刻的专业形象,展示职业风采,在任何商务、社交场合都能表现出专业的精神、优雅的举止、从容的态度。从而帮助事业发展,成为一个真正内外兼修的成功职业人。

三、授课方式:头脑风暴、场景模拟、互动、案例、游戏、音乐教学

五、培训内容

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、称呼礼仪
- 握手礼仪
- 引领、接待、座次礼仪
- 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
- 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
- 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：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
- 培训方式：分析、讲解

第九模块：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