

# 网络公司商务礼仪

## 课程背景：

随着全球经济一体化步伐的加快、全球电子商务时代的到来，网络科技的应用已渗入到日常生活的各个领域。各种网络科技公司的服务产品大都大同小异，各企业的竞争已从技术层面转移到服务层面。

也就是说，代表公司形象和服务意识、由每一位员工所表达出来的思想和行为都是很难被复制的，即在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。要想提高公司竞争力，那么就要使无形的服务有形化、规范化、系统化。让员工学习和运用礼仪，不仅仅是自身形象的需要，更是提高企业社会效益、提升企业竞争力的需要。

## 课程收益：

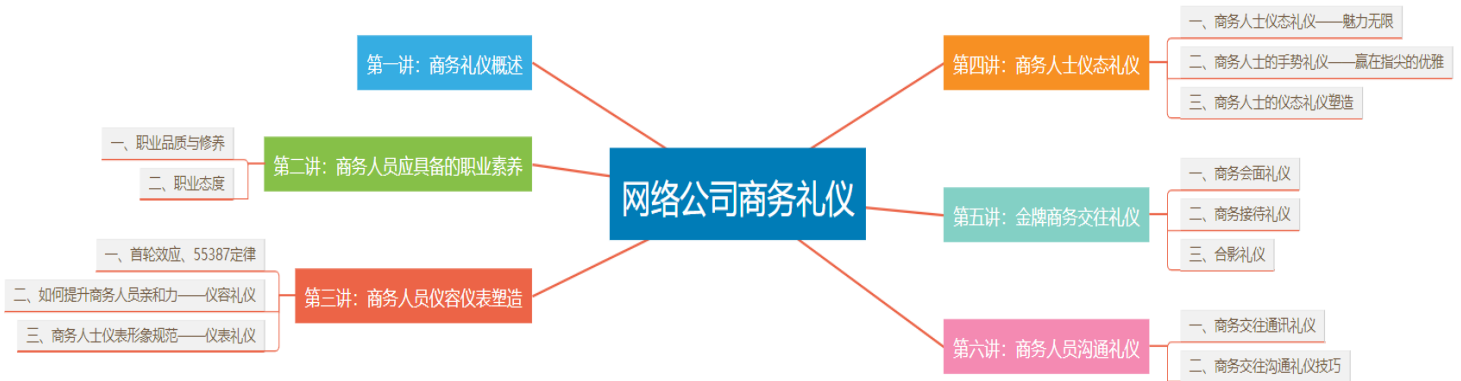
1. 提升参训人员的商务交往礼仪，树立专业的职业形象；
2. 使参训人员掌握礼仪的相关知识规范；
3. 使参训人员树立良好的个人形象，从而树立良好的企业形象；
4. 使参训人员掌握处理顾客抱怨的技巧；
5. 提高参训人员的职业素养，从而提升企业的竞争力。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**基层干部及管理人员

**课程方法：**幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

**课程比例：**基础礼仪知识讲授 30%+案例分析 20%+互动式体验 10%+实操演练 40%



## 课程大纲

课程导入：讨论 礼仪的时代性

### 第一讲：商务礼仪概述

1. 为什么要商务礼仪
2. 商务礼仪核心是什么
3. 礼仪的本质：尊重为本、善于表达

### 第二讲：商务人员应具备的职业素养

#### 一、职业品质与修养

1. 正直——公平，坚持既定的政策和原则
2. 诚实——实事求是
3. 可靠——按约定完成工作，且保质、保量、及时
4. 守信——不失约，不违约，不食言，不泄密
5. 敬业——以工作为荣，设定高的工作水准
6. 勤奋——努力工作，不断学习
7. 有序——利落，有条不紊
8. 高效——追求效率与效益

#### 二、职业态度

1. 主动性
2. 适应性
3. 团队精神
4. 尊重他人
5. 创新精神
6. 不拘泥习惯，能够不断产生新思路
7. 坚持原则:不唯上，不唯权

### **第三讲：商务人员仪容仪表塑造**

#### **一、首轮效应、55387 定律**

1. 形、气神—瞬间感受的亮点
2. 你的岗位应体现出的精神面貌
3. 让客户对你产生信任感的塑造艺术

#### **二、如何提升商务人员亲和力——仪容礼仪**

##### **1. 仪容礼仪——商务人士职业形象打造**

- 1) 印象管理，亲和力妆容塑造
- 2) 面部妆容打造注意事项
- 3) 发式、发型、发色职业要求
- 4) 面部、手部、皮肤的护理

##### **2. 商务人士仪容禁忌及注意事项**

- 1) 香水使用技巧及禁忌
- 2) 体毛、面部毛发、指甲处理等注意事项
- 3) 口腔、身体异味处理等注意事项

### 三、商务人士仪表形象规范——仪表礼仪

#### 1. 商务男士的着装细节及禁忌——穿出您的风度

- 1) 着装 TPO 原则
- 2) 三色原则
- 3) 三一定律
- 4) 衬衣的穿着要领
- 5) 领带选择及搭配
- 6) 服装配饰的金科玉律
- 7) 皮鞋、袜子选择与搭配
- 8) 男士商务着装的禁忌

#### 2. 商务女士的着装细节及禁忌——穿出您的品味与风采

- 1) 着装 TPO 原则
- 2) 职业套装款式与颜色
- 3) 女性着装之裙装与裤装的较量
- 4) 鞋、包色彩与款式的选择
- 5) 丝袜与职业着装的极端搭配
- 6) 丝巾选择与搭配
- 7) 服装配饰原则、佩戴与禁忌
- 8) 日常着装及衣橱必备
- 9) 商务女性着装禁忌

### 第四讲：商务人士仪态礼仪

#### 一、商务人士仪态礼仪——魅力无限

## **1. 面部目光礼仪**

- 1) 善用你的“目光”
- 2) 把控目光的视线，三种注视部位及角度
- 3) 交谈时的目光注视时间及技巧
- 4) 友善和蔼目光练习法

## **2. 微笑的力量——人类最美语言**

- 1) 微笑的好处
- 2) 微笑标准，真诚的语言
- 3) 实用微笑练习法

## **3. 洗耳恭听——商务人士的语音语调**

- 1) 口有敬语、秒口生花
- 2) 语音语调、轻声细语不刺耳
- 3) 吐字清晰、注意场合
- 4) 练习发音及发声方法，字母法、打嘟法、咬苹果法等

## **二、商务人士的手势礼仪——赢在指尖的优雅**

1. 指引手势礼仪
2. 请入座手势礼仪
3. 邀请手势礼仪
4. 清点人数手势礼仪

## **三、商务人士的仪态礼仪塑造**

- 1. 字体语言的力量，冠军姿态**
- 2. 魅力站姿礼仪——你的站姿迎来是敌还是友**

- 1) 女士的三种常用站姿及手位
- 2) 男士的三种常用站姿及手位
- 3) 身体复位站姿训练
- 4) 十一点站姿训练

### **3.端庄坐姿礼仪——端庄大方是你的名片**

- 1) 女士常用的五种坐姿
- 2) 男士常用的三种坐姿
- 3) 坐姿注意事项及禁忌

### **4.气质走姿礼仪——沉稳踏实是你的代言词**

- 1) 走姿的注意事项
- 2) 出行顺序及位置

### **5.优雅蹲姿礼仪——优雅大气是学习榜样**

- 1) 女士的两种蹲姿礼仪
- 2) 男士的蹲姿礼仪及注意事项

## **第五讲：金牌商务交往礼仪**

### **一、商务会面礼仪**

1. 问候礼
2. 欠身礼
3. 鞠躬礼
4. 拥抱礼
5. 称谓礼
6. 介绍礼

7. 握手礼

8. 名片礼

## 二、商务接待礼仪

1. 乘车礼仪

2. 上下楼梯礼

3. 上下电梯礼

4. 位次排序礼

5. 接待敬茶礼

6. 物品递送礼

7. 签字礼仪

8. 告别送客礼

## 三、合影礼仪

### 1. 与客户合影留念

1) 仪容仪表要求

2) 姿态标准化模式

3) 表情掌控

### 2. 排位要求

1) 中间高于两侧

2) 前排座位高于其它

3) 蹲姿前排小于座位一排

## 第六讲：商务人员沟通礼仪

### 一、商务交往通讯礼仪

## **1. 电话沟通礼仪**

- 1) 沟通、咨询技巧
- 2) 电话沟通核心——通过电话增强顾客的信赖感
- 3) 电话沟通的语音、语调、语速、音量
- 4) 接听电话如何应答？
- 5) 拨打电话前的准备
- 6) 打出电话的注意事项和禁忌
- 7) 手机使用礼仪

## **2. 微信沟通礼仪**

- 1) 微信头像、名称、签名
- 2) 微信发出时间
- 3) 微信发出和接收信息
- 4) 微信收发文件等注意事项
- 5) 最低效的开场白
- 6) 慎用微信表情，语音、视频等
- 7) 添加微信好友礼仪
- 8) 推荐微信好友或名片至他人
- 9) 随意拉人建群及朋友圈内容等

## **3. 邮件礼仪**

- 1) 邮件收发礼仪及注意事项

## **二、商务交往沟通礼仪技巧**

### **1. 交谈**

1. 交谈时哪些话题不能说
2. 和各种人物打交道的技巧

3. 交谈和谐融洽的四项原则
4. 使你赢的人际亲和力的几种方法
5. 如何走出交际的“囚徒困境”

## **2. 倾听**

1. 沟通是双向的，倾听的能力是一种艺术，也是一种技巧
2. 要表示出诚意
3. 要有耐心
4. 要避免不良习惯
5. 适时进行鼓励和表示理解
6. 适时作出反馈