

金牌商务礼仪—提升综合软实力

李同玉老师

课程背景：

当今社会，在与人相处中，生活中，事业上就会寸步难行，一事无成。俗话说：“礼多人不怪”。人际交往，贵在有礼。处处注重礼仪，恰能使你在社会交往中左右逢源，无往不利；礼仪就是人际交往的润滑剂。

客户至上、服务至上是当今企业经营的精髓，尤其对于企业、公司而言，对外交往品质的要求更高。没有高品质商务礼仪，必将造成客户的无谓流失。因此，优质的五星级金牌商务礼仪成为企业走向卓越的根本。

本课程将通过优质商务礼仪九大模块，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，打造企业之完美形象，使集团人员能与客户零障碍沟通。从而提升对外交往的满意度，塑造企业的美誉度，使企业在激烈的市场竞争中永远立于不败。

课程收益：

1. 了解怎样通过简单的仪容仪表修饰给人留下良好的印象;
2. 学习在商务和社交活动中以优雅得体的服饰礼仪、仪态来表现自我，塑造专业的职业形象;
3. 从细节着手，全面掌握商务活动中的各种礼仪规范，帮助商务人士失礼行为;
4. 了解商务拜访和接待的礼仪细节，从细微之处体现您对他人的尊重;
5. 熟悉与掌握商务餐桌礼仪规范;了解社交场合中的各种礼仪，适应社交要求;
6. 全面提升个人素质、塑造良好的个人职业形象和企业形象，在竞争中脱颖而出。

课程时间：1-2 天，（6 小时/天）

课程对象：企业管理人员、商务接待人员、公关经理、行政秘书、销售经理、客服人员、办公室人员、需要提升自我人士等。

课程特色：

- **脑转动体验：**讲授理念、搭建模型、案例分析、案例研讨
- **心感动体验：**游戏体验、影音观摩、测评解读、感受分享
- **手行动体验：**工具传授、现场演练、课后计划、行动承诺

课程方式：PPT 授课，通过互动讲授、案例分析、示范练习、角色模拟、讨论游戏、视频赏析、学员互动、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

第一讲：树立卓越的商务交往意识和心态

一、重新认识礼仪新概念

互动礼仪：什么是礼仪？

- 1.现代礼仪的核心思考？
- 2.商务礼仪的作用及重要性
- 3.商务人士的角色定位

二、商务礼仪优质的八大原则

三、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

授课方式：案例+视频

四、自我认可的重要性

1. 自我接纳的调查
2. 什么是自我形象
3. 自我形象如何形成
4. 自我形象的错误依据

授课方式：自测表+案例

第二讲：职场女性自信的秘诀——从头开始

一、脸型识别

1. 怎样准确检测自己的脸型？
2. 鹅蛋形脸（标准）、梨形脸
3. 菱形脸、方形脸
4. 长形脸、圆形脸

二、眉型和脸型修饰的秘诀

1. 认识不同的眉型
2. 不同脸型适合的眉型及修饰作用
3. 眉毛的画法技巧

三、发型和脸型修饰的关系

1. 发型和脸型的关系？

- 2.怎样通过发型修饰你的脸型?
- 3.怎么通过发型去弥补头型的缺陷?
- 4.你必须规避的五个发型误区

四、领型和脸型修饰的秘密

- 1.长脸不能选择的几种领型?
- 2.短脸如何用领型拉长视觉?
- 3.“多边形”脸如何选择领型?

五、配饰和脸型的修饰的技巧

1. 首饰秘密与作用？
2. 如何选择一款合适的耳环、项链？
3. 如何巧用首饰画龙点睛？

六、妆容和气色、气场的技巧

- 1.五分钟速成妆容
- 2.粉底的选择
- 3.口红的选择
- 4.侧影的打法

七、男性容表注意事项

八、职场仪容禁忌及注意事项

- 1.香水使用技巧及禁忌
- 2.面部妆容打造注意事项
- 3.体毛、面部毛发、指甲处理等注意事项
- 4.发式、发型、发色职业要求

- 5.面部、手部、皮肤的护理
- 6.口腔、身体异味处理等注意事项

第三讲：职场商务形象塑造——穿出您的品味与风采

一、职场女性着装细节及注意事项

- 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

二、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.男士着装的禁忌

第四讲：职场仪态礼仪——恰到好处的神态

一、美目盼兮——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

二、巧笑倩兮——面部微笑礼仪

- 1.微笑的好处
- 2.微笑标准，真诚的语言
- 3.实用微笑练习法

呈现方式：好事法

第五讲：职场语言表达礼仪——自信表达语出非凡

一、如何表达轻松不累？

- 1.气息及发声练习：字母法、打嘟法、咬苹果法等

二、如何有节奏和有感情的表达？

- 1.朗诵和朗读练习

三、如何有逻辑有内容的表达？

- 1.即兴表达与演讲
- 2.克服心理障碍
- 3.追求内容表达

4.即兴口语表达练习

5.演讲五部技巧

四、如何表达更有感染力和气场？

1.活动、会议、主持

2.晚会主持注意事项

五、自信表达与沟通

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

第六讲：职场自信仪态礼仪——恰到好处的举止

一、亭亭玉立——让你站出自信和挺拔

1.职场女性的三种常用站姿及手位

2.身体复位站姿训练

3.十一点站姿训练

二、端庄典雅——让你坐出高贵和优雅

1.职场女性常用的五种坐姿

2.职场男士常用的四种坐姿

3.坐姿注意事项及禁忌

三、款步姗姗——让你走出风度和气质

1.走姿的注意事项

2.出行顺序及位置

四、温文尔雅——让你蹲的安全和优美

1. 职场女性\男性两种蹲姿礼仪
2. 蹲姿礼仪及注意事项

五、手如柔黄——让你举手投足的尽显优雅美态

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

第七讲：职场通讯沟通礼仪——未谋其面素养已现

一、电话沟通礼仪

1. 电话沟通礼仪
 - 沟通、咨询技巧
 - 电话沟通核心——通过电话增强顾客的信赖感
 - 电话沟通的语音、语调、语速、音量
 - 电话沟通时长
 - 哪只手拿电话更显专业？
 - 谁先挂断电话？
2. 接听电话
 - 三个三原则
 - 内外部电话接听方法
3. 拨打电话
 - 拨打电话前的准备
 - 打出电话的注意事项和禁忌
4. 转接电话四原则
5. 手机使用礼仪

二、微信沟通礼仪

1. 微信形象打造五维度

- 微信昵称
- 微信头像
- 微信背景墙
- 个性签名
- 朋友圈

2. 微信添加五部曲

3. 人脉建档五部曲

4. 微信沟通与社交

- 时间
- 礼节、称谓
- 低效开场
- 合理使用表情包文字优先
- 微信格式符号运用
- 文字优先
- 文件收发
- 及时回复
- 撤回、提醒
- 转账备注
- 微信会议、工作群
- 投票转发点赞

- 半月互动原则
- 节假日祝福
- 朋友圈发布互动

三、邮件礼仪

1. 邮箱名称
2. 邮件名字
3. 称呼得当
4. 注意格式
5. 信纸简洁
6. 用词得当
7. 避免跑题
8. 强调附件
9. 署名清楚，落款有礼
10. 检查确认
11. 延迟发送
12. 标记已读
13. 及时回复

第八讲：职场会面礼仪——锦上添花

一、拜访礼仪

1. 拜访的意义
2. 拜访的流程

3、敲门、开关门礼仪

二、会面礼仪

1. 乘车礼仪
2. 问候礼
3. 称谓礼
4. 鞠躬礼
5. 握手礼
6. 拥抱礼
7. 介绍礼
8. 名片礼
9. 洗手礼

三、接待礼仪

1. 来访接待礼
2. 上下楼梯礼
3. 上下电梯礼
4. 奉茶礼
5. 物品递送礼
6. 签字礼仪
7. 告别送客礼

四、商务会议礼仪

1. 会议的理念与类型
2. 大中型会议座次排序

3. 座次排列中外有别

五、中餐礼仪

1. 类型划分

- 根据用餐规模 3 种
- 格局餐具使用 4 种

2. 中餐位次

- 中餐位次礼仪
- 中餐桌次礼仪

3. 点菜技巧

- 点餐前准备
- 谁来点菜
- 点菜搭配和数量
- 酒水和饮料

4. 餐具使用

- 筷子使用禁忌
- 汤勺
- 盘子
- 汤盅
- 水杯酒杯位置

5. 敬酒礼仪

- 敬酒顺序
- 敬酒仪态

- 倒酒礼仪
- 拒酒礼仪
- 敬酒词技巧

6.用餐细节

- 用餐仪态
- 餐桌转盘
- 餐巾使用

六、西餐礼仪

1. 西餐仪态

- 着装
- 入座
- 手机包包位置

2. 西餐座次

3. 点餐顺序及细节

4. 西餐餐具使用

- 使用餐具顺序

1) 刀叉用法、摆放

5. 西餐用餐细节

- 如何切牛排
- 如何喝汤、咖啡
- 面包、意面等怎么吃
- 餐巾用法摆放

6. 西餐酒与酒杯礼仪

- 如何点酒、斟酒、醒酒
- 如何执杯、品酒
- 酒杯摆放位置

七、合影礼仪

1. 与客户合影留念

- 仪容仪表要求
- 姿态标准化模式
- 表情掌控

2. 排位要求

- 中间高于两侧
- 前排座位高于其它
- 蹲姿前排小于座位一排
- 中外右别