

打造企业形象 赢得人脉先机

《商务礼仪与人际交往艺术》

课程介绍：

《商务礼仪与人际交往艺术》是一门操作性极强的课程，旨在为企业及其从业人员提供较为系统的、实用的现代礼仪规则、规范和技巧，通过介绍商务礼仪和人际交往艺术的基本原则、规范和知识技能，帮助人们树立良好的企业形象和个人形象，减少失误和误会，从而赢得更多的商机和信任，取得事业的更大成功。通过一天的学习，您可以在以下方面收获：

- 强化商务礼仪及意识心态认知；
- 掌握商务形象着装搭配及禁忌；
- 了解商务交往中待人接物技巧；
- 掌握商务往来中交际应酬之道；
- 掌握商务交际往来的沟通艺术；
- 明确中国式饭局上的交际艺术；
-

课程时间：1天（6小时）

培训形式：案例解析、情景模拟、视频赏析、分组研讨、现场答疑。

课程内容：

第一部分:商务礼仪&职业素养 **礼仪就是竞争力**

- 一、态度 > 技能，细节造就完美。
- 二、你的魅力——不仅来自工作能力，更来自于专业的形象和举止。
- 三、内强个人素质、外塑企业形象；
人际关系的润滑剂、现代竞争的附加值！

◆培训方式：讲解、案例、提问、参与

第二部分:打造商务魅力之专业满分形象

- 一、面容修饰及其误区
- 二、职场着装形象
- 三、职场着装搭配技巧
 - 1.日常场合装搭配
 - 2.宴会场合装搭配
 - 3.谈判/签约场合装
 - 4.其他场合装搭配
- 四、首饰配饰搭配技巧
- 五、商务交往仪态禁忌
- 六、员工自我形象扫描

◆培训方式：讲解、示范、参与、展示

第三部分：打造商务魅力之——待人接物有技巧

一、有效的见面礼节

- 1.致意：老客户/新客户
- 2.称谓：放大身份和尊严
- 3.握手：体现修养与风度
- 4.寒暄：必要但适可而止
- 5.介绍：不仅表达尊与次
- 6.名片：方寸世界的艺术

二、客户接待礼仪

- 1.客户接待前的了解
- 2.接待及细节的安排
- 3.迎三送七、三声三到
- 4.客户接待的行为协助
 - (1) 陪同引导中方位要求
 - (2) 引领的协助细节：进出电梯/房门
- 5.接待中如何照顾全体
- 6.陪同中讲解介绍礼仪
- 7.座位了解：谈判、餐桌、洽谈、乘车（配图）
- 8.接待中如何得体送客
- 9.客户接待中常见禁忌

三、客户拜访礼仪

- 1.客户拜访预约艺术
- 2.何时到达时机要求
- 3.拜访有效的开场白
- 4.如何使用接近语言
- 5.人际关系黄金距离
- 6.拜访中告辞的时机
- 7.客户拜访禁忌行为

四、餐桌交际艺术

- 1.邀约时机与艺术
- 2.点菜艺术的表达
- 3.餐桌敬酒的要求
- 4.餐桌话题的艺术
- 5.与领导同桌要求
- 6.作客的餐桌礼节

◆培训方式：讲解、案例、示范、展示、模拟

第四部分：打造商务魅力之——高效沟通拉近距离

一、交谈沟通艺术

1. 获取好感的法则
2. 了解客户/选择话题
3. 如何用客户语言说话
4. 客户拒绝的处理艺术
5. 客户交谈沟通的禁忌
6. 表达出对产品的喜爱
7. 客户交谈沟通的障碍
8. 沟通特殊情况的处理
9. 交谈沟通的微表情
10. 商务沟通中的忌语

二、内部交往沟通

1. 尊重领导是天职
 - (1) 随和并非可以随意
 - (2) 汇报的时机与礼节
2. 尊重同事是本分
 - (1) 团结合作/摒弃私情
 - (2) 换位思考/积极配合

◆培训方式：讲解、案例、示范、展示、互动

感谢您的浏览与惠存，顺祝一切顺利！