

# 你的形象就是你的未来—商务礼仪

## 一、课程收益

- 1、通过培训使员工形象、个人举止、对**客服务**方面达到标准要求，满足客户的期望值，增加客户满意度。
- 2、通过培训使员工了解职场礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态，提升员工的职业化素养，提高工作效率。
- 3、通过培训为企业树立更优质的形象，为企业的发展带来更好的收益。
- 4、帮助参与者训练一套规范化的礼仪习惯以及做事方式。
- 5、帮助各层级人员意识到只有“内外兼修，形神兼备”才是职业化的根本，才是“正规军”的必胜法宝！

## 二、课程特点

通过大量的训练，包括案例分析、图片对比、现场解答、角色扮演、电影片段、情境模拟、互动游戏等形式，让学员在知性、热烈、投入的状态中，体验什么是真正的商务礼仪约定俗成的标准，如何改变自己的行为举止、形象谈吐。讲授的观点简单实用，容易记忆，学员可以系统地学习商务礼仪的理念，规范和方法，可以学完就用，而且用之有效。

### 三、课程大纲

- 第一讲 礼仪与职业形象—职场人士的必修课程
- 第二讲 仪容仪表礼仪—职业形象的完美塑造
- 第三讲 仪态举止礼仪—职业魅力的个性化展现
- 第四讲 商务接待礼仪—提升职场形象竞争力
- 第五讲 商务交谈礼仪—沟通及处理问题的技巧

#### 第一讲 礼仪与职业形象—职场人士的必修课

##### 1、礼仪的起源、定义以及内涵

##### 2、职场人士学习礼仪的作用

内强个人素质、外塑企业形象；企业现代竞争的附加值；人际关系的润滑剂

##### 3、职业形象的构成要素、传达的信息及作用：个人层面、企业层面。

#### 第二讲 仪容仪表礼仪—职业形象的完美塑造

##### 一、仪表礼仪——为胜利而穿着，为成功而打扮

##### 1、职业人士着装的四个要素

2、应知的色彩概念及自我色彩定位

3、女性八种风格类型：戏剧型、优雅型、浪漫型、前卫型等。

4、服装服饰搭配的七个方法：

系列法、邻近法、囊括法、素色法、点缀法、镶边法、明暗法。

5、常见的着装误区点评：着装六不准、着装四要素。

6、职业女士仪容：化淡妆的基本要求及九个步骤

7、职业男士着装要素

□“三个三”原则：三色原则；三一原则；三忌原则。

8、西服的面料、颜色、款式要求

9、衬衫穿着五原则；衬衫与西服的搭配

10、细节是魔鬼——领带、皮鞋、皮带、手表、袜子、笔、公文包

### 第三讲 仪态举止礼仪—职业魅力的个性化展现

一、表情礼仪：微笑与眼神

□如何训练你的微笑——微笑让你充满阳光

1、微笑服务及微笑训练

2、关于微笑的思想训练

3、眼神的凝视区域与训练

二、优雅的行为举止

1、女士三种站姿与男士三种站姿的讲解与训练

(基本训练站姿的要领：脚、腿、腹、胸、臀、腰、肩、颈、头、臂、手、表情)

## 2、女士七种坐姿与男士两种坐姿的讲解与训练

(基本训练坐姿的要领：脚、腿、上身、表情)

## 3、端庄得体的蹲姿

### 第四讲 商务接待礼仪—提升职场形象竞争力

一、问候礼仪：点头、鞠躬、拥抱、拱手礼的运用及场合

二、称呼的基本要求与礼仪规范：行政职务、技术职称、行业称呼、时尚性称呼等。

三、握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等

四、名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌

五、介绍的分类：自我介绍的礼仪规范、第三方介绍的要求与顺序。

六、接待茶水服务礼仪：茶杯、水温、倒茶顺序、续杯时间、杯盖位置等。

七、引领礼仪：进出电梯、上下楼梯、走廊的引导礼仪。

八、乘车礼仪：前座、后座安排顺序

□

### 第五讲 商务交谈礼仪—吹响商务交往的序曲

一、交谈六要素：微笑、姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头

二、交流的开始——问候寒暄

三、交谈的语言：文明、礼貌、准确。

四、交谈的主题：既定的话题、高雅的话题、轻松的话题、擅长的话题。

五、交谈的技巧应用

- 1、态度要诚恳，语气要和蔼，表达要得体
- 2、善用幽默
- 3、因人而异
- 4、善用情感
- 5、适当的恭维与赞美
- 6、学会拒绝
- 7、学会倾听
- 8、舍得调侃自己
- 9、丰富词汇量，加强文学素养

◇如何与不同类型的客户相处与交谈

老虎型、孔雀型、猫头鹰型、考拉型、变色龙型客户的特点与应对方式。