

《塑造人见人爱的你—商务礼仪》大纲

一、课程介绍

《塑造人见人爱的你—职场礼仪》以构建中国企业规范的商务礼仪形象为目标，致力于为您打造具有正规化、专业化、持续化的高素质形象团队，以从根本上解决员工自我负责与自我要求的仪容仪表动力问题、标准问题与行为问题为根本出发点来开发的训练课程。授课采用图片、视频对比、模拟训练、互动体验的方式，旨在让企业战略不仅赢在实力，更重要通过品牌形象气质的外在传递，不战而屈人之兵！帮助企业领导人与员工意识到只有“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、解决的主要问题

- 为什么你说你受过很多教育，人生阅历相当丰富，别人却不相信？
- 为什么有些人面试时总有好运气，能够很顺利地找到一份好工作？
- 为什么有些人是专业高手，但人际关系与处世能力却一团糟糕？

- 为什么有的人学历很高，职位很高，但却得不到别人内心真正的尊重？
- 为什么我们比竞争对手更优秀，而客户却选择了竞争对手而不是我们？
- 为什么某个人可以代表公司的形象，而团体却体现不了公司的品牌形象？
- 为什么谈判时花高额成本宴请客户，客户却选择放弃与我们合作？……

四、课程收益

- 帮助企业：
 - 1、帮助企业通过投资员工礼仪，打造企业的整体焕然一新的形象；
 - 2、帮助企业通过投资整个团队来实现团队面貌的提升，从而辅助业绩的提升；
 - 3、帮助企业培养一套具有“有礼走遍天下，无礼寸步难行”的礼仪做事理念；
 - 4、通过国际与社会约定俗成的规范示范，建立一个商务交往标准平台。
- 帮助参与者：
 - 1、投资自己，让自己通过培训与实践逐渐成为企业礼仪的标杆人物。
 - 2、将参与者打造成为受人尊重、知礼善用、知行合一的职业化人才；
 - 3、帮助参与者训练一套规范化的礼仪习惯以及做事方式；
 - 4、规划自己的成功人生形象。

五、时间：2-3天

六、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 商务会面礼仪 ——提升职场形象竞争力
- 第五讲 商务交往礼仪 ——吹响商务交往的序曲
- 第六讲 商务位次礼仪 ——身份地位的体现与尊重
- 第七讲 交谈礼仪——交流中的沟通及处理问题技巧
- 第八讲 电话礼仪 ——只闻其声的修养体现
- 第九讲 宴请礼仪 ——细节决定成败
- 第十讲 涉外礼仪 ——国际商务往来礼俗与禁忌

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、商务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——视觉美学在商务礼仪中的运用

1、服饰最大的功能：增加你的自信而不是看起来漂亮；对客户的尊重。

2、着装的TPO原则

3、女性职业着装

套裙是商界女士在正式场合的首选服装。

商务休闲着装礼仪规范

寻找自己魅力的亮点，打扮是从突显优点开始的

内衣、上衣、裙子、裤子、丝袜、鞋子、配饰

职业套装色彩与搭配

职业装细节：配饰、香水、妆容、发型

常见的着装误区点评：着装六不准、着装四要素。

4、饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足

□ 职业女性的饰品要求：戒指、项链、耳环、手链（手镯）、手表等。

□ 巧用丝巾魅力；女人的贵气从鞋开始

5、职业男士西服的穿着与搭配

□ “三个三”原则：三色原则；三一原则；三忌原则。

西服的面料、颜色、款式要求

□ 衬衫穿着五原则；衬衫与西服的搭配

细节是魔鬼——领带、皮鞋、皮带、手表、袜子、笔、公文包

二、仪容礼仪——塑造良好的第一印象

第一眼印象=第一印象=首轮效应

6秒决定对方对你的第一印象，第一印象只有一次机会

女士化妆修饰的礼仪

女士淡妆的基本要求

工作淡妆的九个步骤

头发的美化

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、微笑与第一印象
- 3、关于微笑的思想训练
- 4、眼神的凝视区域与训练

二、优雅的行为举止

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)

女士五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)

- 稳健精神的走姿
- 端庄得体的蹲姿
- 引领和指示的规范手势要求

第四讲 商务会面礼仪—提升职场形象竞争力

- 1、问候礼仪：点头、鞠躬、握手、拥抱、拱手礼的运用及场合
- 2、称呼的基本要求与礼仪规范
- 3、握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
- 4、名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌
- 5、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、举止与规范

第五讲 商务交往礼仪——吹响商务交往的序曲

一、拜访礼仪

- 1、拜访的类型
 - 2、拜访的准备与形象要求
 - 3、拜访基本礼仪
- 二、接待礼仪
- 1、接待规格
 - 2、接待基本礼仪
 - 3、接待礼貌用语
- 三、礼品馈赠
- 1、礼品的选择
 - 2、礼品的馈赠与接受
 - 3、礼品的拒绝

第六讲 位次礼仪—身份地位的体现与尊重

- 1、几种常见动态情境下的位次排列
 - 行走；上下楼梯；乘坐电梯；出入房间
 - 2、几种常见静态情境下的位次排列
 - 会见、会谈、会议位次排列；谈判位次排列；签字仪式位次排列；
- 轿车位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌；合影位次排列；宴请座次礼仪规范。

第七讲 交谈礼仪—交流中的沟通及处理问题技巧

- 1、交谈概述
- 2、交谈的基本要求

- 态度真诚、诚恳
- 表情亲切、自然
- 举止大方得体
- 声音平和、沉稳
- 吐词清晰、准确
- 言语文雅、适度
- 话题选择适当

3、交谈的技巧运用

- 耐心倾听
- 适时赞美
- 善于幽默

第八讲 电话礼仪——只闻其声的修养体现

- 1、树立良好的企业电话形象
- 2、电话礼仪的基本原则
- 3、接听、转接、留言、结束电话的基本技巧
- 4、打电话谁先挂
- 5、如何打出电话
- 6、接听电话的注意事项
- 7、手机礼仪

第九讲 宴请礼仪——细节决定成败

(一) 中餐礼仪

- 1、中餐礼仪——你在品味食物，别人在品味你

2、商务宴请的程序

确定宴请对象；规格和范围；确定宴请时间、地点；喜好与禁忌；

席位安排；餐饮禁忌与注意事项

3、商务宴请技巧处理

致辞：欢迎辞 祝酒辞 欢送辞 答谢辞 敬酒、劝酒、拒酒、挡酒

4、如何调节席间气氛

5、如何达成宴请的主要目的

(二) 西餐礼仪

- 西餐着装要求
- 西餐摆台及餐具介绍
- 西餐席位的排列
- 西餐宴会的程序
- 西餐上菜顺序
- 西餐宴会的禁忌
- 西餐餐巾的用法
- 西餐礼仪细节

(三) 自助餐礼仪

- 自助餐的特点：
- 免排座次
- 节省费用
- 各取所需
- 备餐的时间

- 就餐的地点
- 食物的准备
- 客人的招待

第十讲 涉外礼仪—国际商务往来礼俗与禁忌

- 1、尊重各国的风俗习惯
- 2、维护国家的形象
- 3、女士优先原则
- 4、小费的支付
- 5、各国见面礼节
- 6、国际宗教礼俗
- 7、欧美主要国家商务礼俗与禁忌
- 8、亚非主要国家商务礼俗与禁忌
- 9、大洋洲主要国家商务礼俗与禁忌

六、时间：3天