

---

## 塑造人见人爱的你—商务礼仪（2天）

### 一、课程收益

- 1、通过培训使员工形象、个人举止、对**客户服务**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

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、女性职业着装

套裙是商界女士在正式场合的首选服装、职业套装色彩与搭配。

职业装细节及配饰要求：内衣、上衣、裙子、裤子、丝袜、鞋子、戒指、项链、耳环、手链（手镯）、手表、香水等。

常见的着装误区点评：着装六不准、着装四要素。

3、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。

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

女士淡妆的基本要求

工作淡妆的九个步骤

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、三种不同的餐饮座次礼仪、请客位置的辨别及点餐、用餐的三大注意事项。
  - 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、交谈的主题：既定的话题、高雅的话题、轻松的话题、擅长的话题。
  - 三、与上司沟通的技巧与礼仪
    - 1、与上司沟通的四大障碍
    - 2、与上司请示汇报的三大要点
-

---

### 3、与上司请示汇报的三个基本态度

## 四、与部下沟通的技巧

### 1、下达命令的技巧

### 2、消除抗拒的技巧

### 3、赞扬与批评部下的技巧

经典案例分析：小马有什么问题

## 五、电话交谈礼仪

### 1、重要的第一声

### 2、要有喜悦的心情、端正的姿态与清晰明朗的声音

### 3、认真清楚的记录：运用 5W1H 的方法，保证记录简洁有完备。

### 4、挂电话前的礼貌

## ◇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。

---