

最实战的商务礼仪与技巧

【课程背景】

孔圣说：“不学礼，无以立”。

无论您愿意与否，您和您的同事都在留给别人一个关于您企业形象的印象，这将直接影响您商务活动的成败。

您是否会想到：

- 一根腰带，会毁掉两家企业本已达成的合资合作意向？
- 一只小耗子和一场夜雨，让企业精心准备的部委现场会议变成了哑语？
- 中央领导来参观，仅仅是随从人员的一句话，世界最先进的产品竟然就差点儿再也没有机会向首长亮相？

这些非常小的事情，却很有可能是让企业失去良机的罪魁祸首。

也许只是准备工作中的一点点儿没想到，却很有可能让一次本应完美的访问留下遗憾。

在这个商务文明的社会，接受人与接受产品、接受企业紧密相连，我们不可能有第二次机会来建立企业的商务形象。

- ✓ 接待政府官员，接待商务贵宾，我们该准备什么，又该怎样准备？
- ✓ 拜访官员、拜访客户，我们又该准备什么，怎样准备？
- ✓ 该说些什么，又该怎样说？
- ✓ 该展示什么，又该怎样展示？

.....

本项目开始前，我们认真了解了环球医疗金融与技术咨询服务有限公司的课前困扰，针对实际问题进行课程设计。

【课程对象】

企业高管，办公室、综合管理、市场销售、企业文化、公共关系、行政接待部门有关人员，企业对外交往人员，商务政务交往过程中可能与政府官员、重要客户接触交流的相关人员，其它希望培养和增强商务政务礼仪知识的人员。

【课程时间】 1天（6课时）

【课程收获】

1. 掌握当代商务政务礼义的基本常识
2. 掌握当代商务政务接待与拜访的流程，并可获得一份流程参考框架文件。
3. 了解商务政务接待的组织分工和各小组的基本职责
4. 掌握商务政务接待准备的九大关键
5. 清楚商务政务参观路线安排中的十大细节
6. 正确把握商务政务接待的礼仪技巧，提升个人及企业形象
7. 可以自我设计本企业商务政务接待预案
8. 能够借助商务政务礼仪，通过政府官员和商务贵宾宣传企业

【培训形式】 理论讲授 30%，案例讨论、实战演练
情景再现 50%，经验分享、互动 10%，答疑 10%

【课程内容】

一、商机就在您身边

1. 有礼才成，无礼不成——谁在决定机会走向？
2. 案例分享：这样的小事也能毁掉商机？
3. 您的形象，就是企业形象

二、商务政务礼仪中的基础常识

1. 着装仪表
 - 1) 为什么我们要规范化着装
 - 2) 职业男装
 - 3) 职业女装
 - 4) 商务便装
 - 5) 仪表修饰
2. 行为举止
 - 1) 站——如松，端直挺拔
 - 2) 坐——如钟，自然沉稳

- 3) 行——如风，轻盈稳健
- 4) 蹲——得体，展现尊重
- 5) 手势——优雅，妙不可言
- 6) 微笑——亲切，热情饱满
- 7) 眼神——真诚，聚精会神
- 8) 距离——有度，不惹反感

3. 会面礼仪

- 1) 称呼——文雅得体，闻者心悦
- 2) 介绍——有先有后，清晰简明
- 3) 握手——自信有力。严守禁忌
- 4) 名片——扬名你我，讲究有矩

4. 通讯礼仪

5. 行走礼仪

6. 乘车礼仪

三、商务政务接待与拜访

1. **课堂研讨：**我们为什么要进行商务政务接待与拜访？或者说，通过商务政务接待与拜访，我们要达到什么目的？
2. **课堂研讨：**商务政务接待与拜访要做好哪些准备工作？
 - ✓ 细节分享：哪些事项属于迎来送往中的注意事项？
 - ✓ 细节分享：如何了解对方喜好与避讳？
3. **小组实践：**结合公司实际，设计接待（拜访）流程图
4. 接待工作组的组建与分工
5. **课堂演练：**一次政商间的商务签约活动
6. **课堂研讨：**他们的表现有何优点，有何不足？
7. **实践总结：**商务政务接待的场地准备
 - 1) 贵宾休息室的准备
 - 2) 企业展厅、文化廊、展墙等的特色布置

3) 会客（洽谈、汇报、签约）室的准备

- 灯光、音响、空气
- 座次的安排
- ✓ 会客的位次
- ✓ 谈判的位次
- ✓ 签字的位次
- ✓ 主席台的位次
- 桌面上物品的摆放
- 宣传汇报的准备
- ✓ 宣传资料、宣传片和宣传画册
- ✓ 细节分享：如何准备汇报稿、进行汇报演示

4) 集体合影的准备

8. 商务政务拜访的前期准备与实践

- ✓ 细节分享：到达对方驻地休息室，坐在哪里？
- ✓ 细节分享：何时辞行，怎样辞行？

9. 商务政务接待与拜访中的语言交流

10. 商务政务接待与拜访中的用餐礼仪

1) 餐桌位次安排

- ✓ 中餐座位位次安排
- ✓ 西餐座位位次安排

2) 课堂研讨：点菜技巧

- ✓ 菜点多少为合适
- ✓ 点什么菜
- ✓ 点菜禁忌

3) 吃有吃相

- ✓ 课堂研讨：餐桌上有哪些禁忌事项？

4) 课堂研讨：餐桌话题

- 1) 餐桌上如何与不同性格的人聊天
- 2) 公务聊天话题禁忌
11. 商务政务接待与拜访中的赠送礼仪
12. 商务政务接待与拜访中的应急准备

- 1) 做好突发事件应急处理的必要性
- 2) 可能出现的突发事件类型
- 3) 应急预案安排
- 4) 应急情况的综合处置

四、商务政务礼仪中的承办会务

1. **课堂研讨**：承办商务洽谈会议要做好哪些准备工作
2. **课堂研讨**：承办大型学术会议要做好哪些准备工作
3. 会议接待工作中可能遇到哪些问题，如何解决？
 - ✓ 细节分享：大型会议的接站服务中要注意哪些细节
 - ✓ 细节分享：大型会议的报到环节中要注意哪些细节
 - ✓ 细节分享：大型会议的食宿安排中要注意哪些细节
4. 会场服务工作中可能遇到哪些问题，如何解决？
 - ✓ 细节分享：大型会议的会场签到与引导入座技巧
 - ✓ 细节分享：大型会议的会场巡视技巧

课程总结