

“礼赢商运 礼赢人生”

—— 高端商务礼仪培训大纲

【课程背景】

在竞争日趋激烈的今天，越来越多的企业和员工认识到职业形象和商务礼仪对企业形象和个人形象的重要性，却又有很多困惑，不知该如何操作：什么是商务礼仪？商务礼仪的理念、规则、内涵是什么？在客户接待或拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何进行自我形象设计？在重要而隆重的场应该如何包装自己等等。

所有这一切，您都不用担心，本课程，将为您事业的成功雪中送炭或锦上添花。

课程特色：

内外兼修，与商务职场工作需要紧密结合

理论与实践相结合，简单、易学、实用

突出练、做、学等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

课程信息：

【培训时间】2天，一天6小时（可根据客户要求变化）

【培训地点】客户自定，可进行实操的地点

【培训工具】多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒

学员以4—6人为一小组进行分配

【培训要求】学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

【课程目标】

1. 通过培训提升职业化意识；
2. 通过培训帮助学员塑造与职业相符合的职业形象；
3. 通过培训帮助学员学会现场接待客户的礼仪规范；
4. 通过培训帮助学员提升沟通能力，提升学员的职场素养；
5. 通过培训使学员提高自身的职场魅力，从而提升单位的整体形象。

课程内容：

第一讲：

- 一、礼仪的本质是什么
- 二、为什么要学商务礼仪
- 三、首因效应（黄金印象）的3.8秒

第二讲：

一、“黄金印象”之仪容规范

1. 职场员工面部修饰

2. 职场发型要求

二、“黄金印象”之仪表规范

1. 着装的基本原则



- 2、TPOR 原则
 - 3、男士西服着装规范
 - 4、女士着装规范
 - 5、商务职场首饰、配饰的使用规范
- 第三讲、“黄金印象”之专业举止

一、表情语运用

- 1、微笑运用
- 2、合理运用目光语

二、肢体语言规范

- 1、站姿运用
- 2、坐姿运用
- 3、走姿运用
- 4、蹲姿运用
- 5、接待引导手势语规范

第四讲、“黄金印象”之高端接待

一、接待流程规范及要点

二、接待致意礼规范

- 1、建立信任的迎客礼
- 2、表达尊敬的见面礼
- 3、特殊场合的见面礼

三、接待介绍礼仪

- 1、单人介绍
- 2、多人介绍

四、接待握手礼仪

- 1、握手姿态
- 2、握手时间
- 3、握手顺序
- 4、握手禁忌

五、接待递接礼仪

- 1、名片递接礼仪
- 2、物品递接礼仪

六、乘车礼仪

- 1、乘车座次安排
- 2、不同车型的灵活变化

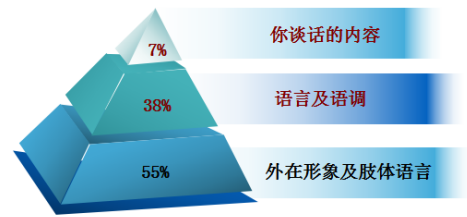
第五讲、“黄金印象”之会务餐饮礼仪

一、会务礼仪

- 1、会务座次礼仪
- 2、会务台面摆放
- 3、会务物品摆放

二、餐饮礼仪

- 1、中餐桌次礼仪
- 2、中餐座次礼仪
- 3、中餐餐具使用的礼仪
- 4、中国白酒基本知识与饮酒礼仪

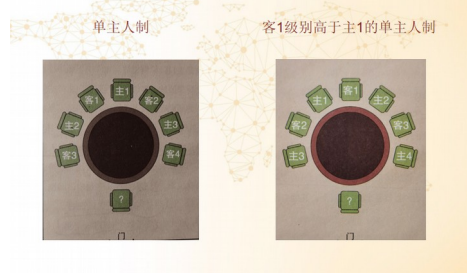


阿尔伯特定律：“55387”



总原则：位低者先出

- 主动上前
- 双手为宜
- 递于手中
- 方便接拿
- 文字正向



5、茶类基本知识与奉茶礼仪

第六讲、“黄金印象”之职场电话礼仪（时间允许可选）

一、会微笑的声音：电话形象

二、接打电话礼仪

接听电话礼仪

呼出电话礼仪

结束电话礼仪

谁先挂机的讲究

三、手机的得体使用

第七讲：情景实操

通关考核

本篇培训方式：讲师讲授、
享、分组练习、小组讨论、头脑
情景模拟、讲师示范指导等，保证转身即可落地。



案例分
风暴、