

礼行天下——商务礼仪训练

【课程背景】

商务交往活动中，礼仪不花钱却能带来无限的价值。“有礼走遍天下，无礼寸步难行”。良好的礼仪修养，不仅是个人魅力的体现，更是企业形象的体现。因此，学好礼仪，做个知礼、懂礼、守礼之人，是职场人士的必修课。

【课程收益】

了解礼仪的内涵，掌握商务礼仪的形象、举止规范、了解商务接待与拜访礼节、掌握商务沟通技巧，提升商务交往的魅力。

【课程对象】

企业中高层管理者，基层员工，商务、销售、市场、研发、后勤等部门相关人员。

【讲授模式】 理论指导、案例分享、游戏互动、头脑风暴、实训演练

【授课讲师】 郑雯宜

【课程时间】 6-12 小时

【课程大纲】

懂礼篇

一、懂礼贵在“敬”与“仁”

1. 礼为立身之本
2. 敬人之道 故事案例
3. 仁爱之道 故事案例
4. 商务礼仪 3A 原则

习礼篇

二、商务魅力形象修饰——打造最自信的名片

1. 首因效应——第一印象价值千金
2. 整理仪容与魅力妆容 互动：化妆指导
3. 着装 TPO 原则
4. 男士商务服饰规范
5. 男士商务配饰

6. 男士社交礼服规范
7. 女士商务服饰规范
8. 女士首饰佩戴原则
9. 女士社交礼服规范
10. 女士形象个性化设计 互动 色彩搭配指导

三、商务仪态塑造——练就自信文明举止

1. 微笑的魅力——运气和财富的交换器 训练
2. 得体的眼神——传递内心热情的第一通道 训练
3. 站姿——刚健、英武、强壮的代名词 训练
4. 坐姿——稳重、端庄、大方的代名词 训练
5. 走姿——优雅、干练显风范 训练
6. 蹲姿——不让优雅打折扣 训练
7. 手势——关心从角度开始 训练
8. 行礼有度——尊重从身体前倾开始 训练

行礼篇

四、商务会面礼仪——让你成为人气王

1. 问候礼 称谓与问候 演练
2. 介绍礼 演练
3. 得体的握手 演练
4. 交换名片 演练
5. 礼貌交往距离

五、商务接待与拜访礼仪——编织人脉网络

1. 商务接待失礼行为
2. 接待流程与接待规格
3. 交通工具座次
4. 上下楼梯的次序
5. 乘坐电梯的次序
6. 引领的次序
7. 茶水礼仪
8. 商务接待与拜访礼节
9. 礼品赠送礼仪
10. 拜访的原则

六、中餐礼仪——提升商务交往魅力

1. 中餐座次
2. 商务宴会 5M 原则
3. 约请时间：约、请、提溜

4. 中餐宴会礼节 中餐敬酒礼仪
5. 中餐宴会禁忌
6. 西餐宴会座次
7. 西餐宴会礼节
8. 西餐上菜程序
9. 自助餐礼节
10. 鸡尾酒会礼节

七、商务会议礼仪——提升商务工作效率

1. 会议准备
2. 会场布置安排
3. 会议座次
4. 会议主持礼仪
5. 会议与会礼仪
6. 会议组织礼仪

八、国际交往礼仪——提升对外交流形象

1. 国际礼仪交往的五大原则
2. 乘国际航班礼仪
3. 接受出入境检查礼仪
4. 各国文化与手势有别 案例
5. 各国交往中的禁忌 几个国家举例

九、商务沟通礼仪——提升商务处事魅力

1. 接打电话礼仪
2. 有效沟通的要素
3. 观察力训练
4. 倾听的原则、五个层次
5. 倾听演练 学会听潜台词 演练
6. 问对问题才高效：让对方说出真理 案例
7. 提问工具与方法 演练
8. 如何令人愉快的表达技巧 演练
9. 赞美的艺术：触动心弦的赞美技巧 演练
10. 提意见的艺术：向对方表达不满的技巧 演练
11. 高情商沟通工具：情绪识别与同理心 演练

结束：课程回顾与总结