

铿锵有力的商务演示与商务礼仪

——商务礼仪培训

课程背景：

在现代商业社会里，有很多场合需要在公众面前展开专业和精彩的陈述、展示和演讲。对于移动业务来说，技术日新月异，但是，就算有再好的商业模式、产品或能力，如果无法对外界有效传达，也很难发挥优势。比如：新兴业务的开展，将如何提升客户的工作生活品质？用技术领先市场，用演讲拓展商业！公众演说被越来越多的人用于商业活动中，正日益成为职业人士必备的核心素质之一。

古今中外的各界人士都是演说的高手，《战国策》有云：“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”曾担任美国三届国务卿的丹尼尔说：“如果有一天神秘莫测的天意将我从这里把我的全部天赋和能力夺走，而只给我留下选择其中一样保留的机会，我将会毫不犹豫的要求将口才留下，如此一来我将能够快速恢复其余。”这都说明了演说的重要意义。

结合各类业务，在做好结构化和言之有物、有的放矢的商务演示的同时，商务礼仪也是随之而不得不关注的焦点，古语说“不学礼，无以立”，自我形象穿搭、接待、会务、餐桌、饮酒文化等都是事无巨细，又渗透着系统性和全局性的事项，这些看似周全顺利的流程，背后都体现着专业性，也渗透着客户的体验感。

本课程将通过结构化商务演示技巧、商务形象、自我魅力提升等方面的学习与训练，才能够树立言之有物的商务演示与“有礼有节，绅士有度”的个人及企业魅力及品牌，增加本企业品牌形象，传递给客户、合作伙伴良好体验感。

课程收益：

- 掌握商务演示过程中的语言运用方法，快速吸引听众，使表达更具生动性和趣味

性，有效提升呈现演讲技巧

- 有效处理商务演示过程听众提出的各种问题
- 掌握商务礼仪规范和要求；
- 塑造良好的职业形象与个人魅力，由内而外修身修心；

课程风格：

- “学中做，做中觉”：易学,有趣,实用；
- 突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣；
- 30%理论讲授、20%案例分享、50%实际练习+情景模拟+讲师现场示范指导等，充分调动学员的学习积极性。
- 本课程采用理论加实战表达为核心，运用思维导图工具，注重双向提升，特别是大量的示范、练习、反馈、点评，让学员醍醐灌顶、通俗易懂。

课程风格：

- **源于实战**：课程内容来源企业实践经验，课程注重实战、实用、实效
- **幽默风趣**：课程氛围非常好，擅长用互动、故事、案例点燃培训现场
- **逻辑性强**：系统架构强，课程的逻辑性能够紧紧抓住每个听众的思维
- **价值度高**：课程内容经过市场实战打磨，讲解的工具均能够有效运用
- **方法论新**：建构主义+实操练习+视频案例+组织实际案例演练+风趣幽默

课程时间：2天，6小时/天

授课方式：理论讲解+案例分析+视频互动+实操演练+总结点评

课程大纲

商务演示篇：

第一讲：心想事成-有效克服胆怯紧张

1、上台演示说服的4大心态

2、怯场和恐惧的原因

3、克服演示紧张的5大方法

练习：讲讲你最熟悉的业务

师生探讨：现场展示中可以提升的地方

第二讲：水银泻地——演示说服之高效呈现流程

1、印象深刻的自我介绍（快速建立关系、取得信任）

2、先声夺人的开场导入（快速破冰、激发客户兴趣）

3、扣人心弦的演绎（主次分明、逻辑清晰、声情并茂）

A、演示的语言感染力：音量、音质、音调、抑扬顿挫、轻重缓急、句读停顿

B、演示者沟通说服之道（恩威并济、环环相扣）

C、演讲者的感召力（深入浅出、通俗易懂）

4、余音绕梁的结尾

练习演讲一张PPT

第三讲：游刃有余——商务呈现的互动控场技巧

1、提问：穿针引线（开放式赞美、封闭式销售）

2、回答：专业巧妙（回答提问和处理客户反对意见）

3、互动：积极参与（引导客户参与体验）

4、控场：处变不惊（从容不迫、收放自如）

第四讲：落地有声——商务呈现的思路拓展聚焦

1、FAB：特性、优势、收益

- 2、SWOT：优势、劣势、机会、挑战
- 3、PRSB：问题、原因、方案、受益
- 4、先行认可、探寻查明、确认要点、设置缓冲、巧妙作答、把握扣题

练习案例脚本，用三种不同的方式表述

第五讲：落地有声——商务呈现的思路拓展聚焦

- 1、倡导号召法，提出建议、具体行动计划
- 2、赞美祝福法，赞美祝福听众，催人奋进
- 3、讲故事法，用故事总结升华主题
- 4、引用名言佳句法，言简意赅，意味深长
- 5、归纳总结法，对演讲内容进行总结概括提升
- 6、幽默收尾法，快乐收场，余音绕梁
- 7、首尾呼应法，前后搭配，统一和谐

布置课后作业：每人抽取/选取一张 PPT 内容作为演讲主题，第二天轮流上台展示。

商务礼仪篇：

第一讲：形神兼备——第一印象建立之职业风范

- 1、女性演示职业形象（建立良好的第一印象）
- 2、男性演示职业形象（建立良好的第一印象）
- 3、形神兼备：身法、手法、步法、眼法（肢体语言的魅力）

练习：形神兼备练习

第二讲：商务人员的形象与得体举止

1.塑造得体的商务形象

a 男士女士的穿衣指南



- b 男女式鞋袜
- c 服饰管理与穿着礼仪
- d 男性发型与修容

2.女性接待妆容打造

- a 女性发型与操作
- b 女性职业淡妆化法
- c 优雅丝巾搭配技法

实操+演练：发型、妆容、丝巾

3.表情语言正确运用

4.优雅坐姿、站姿、行姿、蹲姿

分组演练+小组 PK：坐、立、行、走的正确姿态

第三讲：职场精英场景化形象修炼

一、可怕的“三秒钟”印象——首因效应

互动：第一印象：客户眼中的你

二、职业仪容标准

1. 女士常备化妆品如何选购
2. 不同眉型气质大不同
3. 基础妆容三件套：画出脸部精气神
4. 男士仪容标准

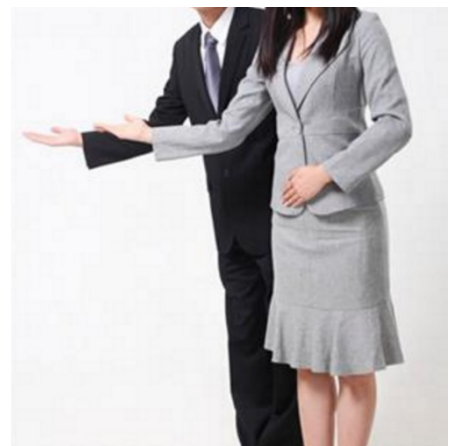
现场体验：妆前妆后大不同

5. 手部礼仪

三、穿的对比穿得好重要

1. 职场女士裙、裤装搭配原则
2. 色彩与风格

四、不同场合的穿衣之道



1. 去熟悉的客户公司拜访如何穿？
2. 挑战性的场合如何穿？
3. 团队领导，今天部门开会如何穿？

第四讲：商务人员的行为礼仪规范

一、客人的引导礼仪

1. 在走廊的引导：在左?在右?
2. 进出会客室的引导：先进?后进?
3. 上下楼梯的引导：在前?在后?
4. 进出电梯的引导：后进?后出?
5. 重要宾客的引导



案例：尴尬的小甲

二、会客室内的接待礼仪

1. 推荐饮品给客人
2. 奉茶的礼仪
3. 咖啡礼仪

三、乘车礼仪

1. 车上乘客座次安排
2. 上下车礼仪
3. 不同司机开车的礼仪
4. 小轿车、越野车、商务车乘车分别注意什么

练习：看图抢答

四、宴请礼仪

1. 中餐座次礼仪、点餐礼仪



2. 西餐用餐礼仪

3. 斟酒礼仪

4. 餐桌礼仪

随堂考：客人 2 宾如何安排就餐座位？

五、其他礼仪

A、手势礼仪（指引、指示、邀请、征询等）

B、鞠躬礼仪（日常迎送、严肃场合、特殊场合）

C、握手礼仪（区分场合、注意误区与禁忌）

D、名片礼仪（递送、互换、一对多发放）

E、介绍礼仪（内容、顺序、动作）

练习：场景设计及演练，题目在需求调研时确定

第五讲：讲解人员的通关指导

一、每人抽取一张 PPT 内容作为演讲主题

二、轮流上台讲演 2 分钟，可以运用学到的任何方法

三、师生点评

四、评选优胜学员加加油！