

邮件、电话及商务礼仪

课程背景：

个人形象是构筑企业公众形象的基石，企业员工在工作及顾客交往中，不仅反映出个人自身的素质，而且直接反映出企对外的品牌形象。

因此，用礼仪诚待客户，用文化吸引客户，用结果留住客户，是企业在新世代中，顺应趋势，同频客户，赋能人才的核心所在。文化精神理念与顾客交往礼仪、产品营销服务落实到实际工作中；灵活应用专业知识服务于顾客，不仅提升企业的公众形象，更对提高企业的社会效益、品牌效应和经济效益，都有着极为重大的意义。

课程收益：

- ★ 懂得塑造与品牌、职业相符的专业有素形象；
- ★ 提高工作人员形象意识，坚定以客户为中心的服务理念；
- ★ 深入理解职场礼仪重要性并有效梳理服务工作流程及注意事项；
- ★ 掌握合作伙伴的礼仪细节，减少隔阂与距离感，从细微之处体现尊重与真诚；

课程时间：一天/六小时

授课对象：工作人员

授课方式：理论讲解+案例分析+故事分享+角色扮演+情景模拟+实操演练+诊断点评

课程大纲

第一讲：商务交往中的客户好感度建设

一、商务交往中的心理学

1. 首因效应——瞬间把握第一眼！

讨论：做出你的选择，Who & Why?

2. 近因效应——努力从来都不晚

3. 晕轮效应——你和企业的相互成就

二、职业形象塑造之发型规范

1. 发型要求——简单整洁大方

2. 优质形象赏析分享

三、职业形象塑造之妆容礼仪

1. 化妆的意义与力量

2. 亮丽出门 OL10 分钟化妆术

四、职业形象塑造之着装礼仪

1. 工作服也穿出美丽！

1) 对待工作服的态度

2) 工作服穿着细节与注意事项

2. 同中求异——展现独特魅力

1) 款式相同，气质不同

2) 鞋袜搭配，和谐舒服

3. 男士和女士的着装 TPO 原则

第二讲：商务场合的形体仪态

一、微笑——最美正能量

1. 我们为什么微笑？

欣赏：微笑与不笑的天壤之别

2. 让微笑成为职业习惯

3. 真诚迷人的笑容怎样炼成？

演练：微笑训练

二、目光接触的神奇力量

1. 有目光接触障碍？
2. 真诚的目光胜似千言万语

三、优雅形体气质训练

1. 优美挺拔的站姿
2. 端庄高雅的坐姿
3. 自然得体的蹲姿
4. 洒脱自信的走姿

演练：自然亲和才是真正的气质美！

四、工作人员手势礼仪

1. 常用手势规范集锦
 - 1) 引导与指引标准手势
 - 2) 介绍与让请手势
2. 物品递接手势规范
 - 1) 书籍、文件的递送
 - 2) 单据、现金的递送
 - 3) 杯子、雨伞的递送
 - 4) 特殊尖锐物品递送

五、接待礼仪

1. 称呼的礼仪
2. 介绍的艺术
 - 1) 自我介绍—让别人记住我
 - 2) 解决头等头疼问题—先介绍谁？
3. 交换名片—开启商务交往的大门
4. 握手言‘合’—友好合作的开始
 - 1) 握手的由来与意义
 - 2) 握手方式与顺序

演练：多角色扮演的握手场景训练

6. 演练：设定工作场景，实战接待服务

第三讲：商务人员工作礼仪

一、电话礼仪

1. 接听电话 5 大职责
 - 1) 电话无障碍畅通
 - 2) 对本项目了如指掌
 - 3) 具备丰富相关知识
 - 4) 详细记录顾客信息
 - 5) 对每一通电话的责任感
2. 接听电话 3 步骤
 - 1) 开场白：电话也有第一印象
 - 2) 称呼与回应
 - 3) 有始有终的温馨结束语
3. 拨打电话三部曲
4. 声音形象练习
 - 1) 流畅的标准普通话

- 2) 语速适中、语调呈升调
 - 3) 声音与表情、姿势的关系
- 二、沟通礼仪中的六大“不能问”

第四讲：邮件礼仪——商务文书场合的经验分享

1. 为什么要学邮件礼仪？
2. 关于主题 Subject，关于称呼与问候
3. 关于正文，关于附件
4. 金字塔原理在邮件中的运用
5. 语言的选择，结尾签名
6. 回复技巧
7. To，CC，BCC
8. email 功能设置

