

商务礼仪与职业素养

【课程背景】

企业员工的形象礼仪不仅代表自己，更是展现企业形象的一张名片。营销人员不修边幅，接待人员不懂规范，管理人员不善沟通，行为举止有失检点，这一系列问题都是缺乏礼仪常识造成的行为，将会直接影响到企业形象，有时候损失是不可低估的。可是员工应该如何做到知礼 懂礼 行礼，方能提升业绩，降低投诉，提高企业竞争力呢？《商务礼仪与职业素养》课程从礼仪规范、服务意识、职业化塑造三个层次全方位、多角度对企业员工的礼仪 服务 素养等问题进行深入讲解和实战演练，让学员学会立即就可以运用到工作中，彰显企业形象，提升企业竞争力。

【课程受益】

- 掌握商务礼仪规范
- 打造专业的职业形象
- 提升服务意识和服务质量
- 提升职业化素养

【课程对象】 企业基层员工 中层员工 高层员工

【课程时间】 2天（12小时）

【课程纲要】

商务礼仪与职业素养

第一部分：礼仪的内涵

- 一． 什么是礼仪
- 二． 为什么要学习礼仪

第二部分：职业形象塑造

- 一． 形象的重要性
- 二． 仪容
- 三． 仪表
 - 1.场合着装
 - 2.商务女性“形象魅力”—塑造典雅、大方的商务形象
 - 商务套裙—专业性、权威感的象征
 - 商务衬衫—优雅感的魅力体现

商务形象配饰—“恰到好处”的搭配

商务化妆发型—“妆”出品位，“造”出我型

3.商务男性“形象魅力”—打造尊贵、优雅、值得信赖的商务形象

商务西装—尊贵、优雅的开场白

商务衬衫—高贵感的经典体现

商务领带—男人唯一表达自我的工具

商务西装、衬衫、领带的搭配技巧

商务配饰—商务形象的加分器

四．仪态

1.目光礼

2.微笑

3.标准站姿

4.标准坐姿

5.标准行姿

6.标准蹲姿

第三部分：会见礼仪

一．见面礼

二．鞠躬礼

三．握手礼仪

四．名片礼仪

五．介绍礼仪

六．拜访礼仪

七．位次礼仪

第四部分：接待礼仪

一．手势训练

二．迎接礼仪

三．引领礼仪—走廊、楼梯、电梯

四．乘车礼仪

五．敬奉饮品礼仪

六．会议礼仪

第五部分：电话礼仪

一．固定电话礼仪

二．手机使用礼仪

第六部分：餐桌礼仪

一．赴宴礼仪

二．中餐礼仪

三．西餐礼仪

四．日本料理礼仪

五．自助餐礼仪

六．品酒礼仪

七．喝咖啡礼仪

第七部分：语言沟通技巧

一．沟通前的准备

二．沟通中“说”的技巧

- 参． 沟通中“听”的技巧
- 四． 沟通中“问”的艺术
- 伍． 沟通中有效回答的技巧
- 六． 沟通中“赞美”的魅力
- 七． 沟通中“感谢”的力量

第八部分：如何提升职业化水准？

一． 什么是职业化？

- 1.我们为什么不够职业化？
- 2.如何做到职业化？

二． 提升职业化的工作技能

- 1. 我们要有个做事的样子
- 2. 要成为客户的顾问
- 3. 怎样同您的上司沟通

三． 打造职业化的形象

- 1. 公司职业化形象的要点
- 2. 个人职业化形象的要点

四． 培养职业化的工作态度

- 1. 用心把事情做好，做到位
- 2. 培养职业化工作态度的要领

第九部分：整体情景模拟演练