

《礼仪就是资本》

——商务礼仪标准课程——

【课程背景】

英国大哲学家约翰·洛克曾说：“没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢”。在国际化合作越来越频繁的今天，重信、守礼已经成为商业合作的重要通行证。

在商场打拼中，也许一个敷衍的握手，就意味着败局已定；职场博弈中，也许一个真诚的微笑，就会陡然峰回路转。先礼后利，礼敬对方，相互尊重，方能行遍天下！

【课程收益】

- 1.理念——个人品牌形象营销时代全面来临；
- 2.塑造——通过培训使学员塑造与职业特殊性相符合的职业形象；
- 3.规范——通过培训使学员规范商务活动中的手势用语与举止礼仪；
- 4.提升——通过培训使学员提升客户接待沟通艺术以及办公基础礼仪；

【授课方式】

- 1.五步方式：

**步：讲给学员听

第二步：做给学员看

第三步：请学员来做

第四步：情景做指导

第五步：引导并思考

2.授课比例：讲授 70% + 分小组训练 20% + 特殊情境模拟训练 10%

3.授课特色：任务式+情景式训练，答疑+互动+微咨询落地

●理论讲授 + 案例分析 + 视频分享

●小组讨论 + 经验分享 + 头脑风暴

●标准示范 + 实战演练 + 情景模拟

【课程时间】

3 天版（6 课时/天）

【课程大纲】

课程导入：对接

**讲：礼遇修心

一、问礼

>案例：我应该待在哪里？他为什么会呆在那里？

>释礼：礼者，理也

>问礼：礼仪在职场中的竞争力

二、修心

>“礼人不答反其敬”——为人处事立身之根本

>“慎独”与“诚信”——深植的职业道德之魂

>“己欲立而立人，己欲达而达人”——人际关系与沟通

>“吾日三省吾身”——洞见内心的自己

> “学而时习之，不亦乐乎”——不断学习是进步的源泉

第二讲：商务交往印象管理

子曰：“质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子”

> 你所认知的形象

> 职业形象和职业生涯的关系

> *因效应与光环效应

第三讲：有礼有“面”仪容礼仪

一、商务男士

> 发必理——男士发型发式要求

> 面必净——男士面部修饰注意事项

- 眼

- 耳

- 鼻

- 须

- 口

> 肢必洁——男士上下肢部修饰注意事项

二、商务女士

> 从头开始——女士发型发式示例

> 以貌取人——女士面部修饰实操

- 护肤

- 妆饰

- 指甲

- 腋下

>闻香识人——香水的使用示范

第四讲：穿衣有“品”着装礼仪

>衣者，依也

>什么样的着装可以出现在职场中？

>商务正装的基本原则、和谐原则、TPO原则、个性原则

男士商务正装

1.西服的原则

- 款式的细节要求

- 颜色的选择

- 纽扣的扣法

- 口袋的使用问题

2.衬衣的原则

3.领带的原则

4.皮带的原则

5.袜子的原则

6.鞋子的要求

7.包的选择

女士商务正装

1.上衣的原则

- 无领无袖的心理暗示

- 低胸装的犯罪问题

2.裙装的原则

3.裤装的原则

4.丝袜的原则

5.鞋靴的要求

- 前不露趾后不露跟

- 员工鞋式凉鞋的问题

- 高跟鞋的问题

6.女士佩戴饰品的注意事项

- 数量原则

- 同质同色原则

7.包的选择

>为什么要统一工装？

>商务便装可以随便穿吗

>休闲装、时装、礼服的穿着要点

第五讲：举止有“度”仪态礼仪

行欲徐而缓，立欲定而恭，坐欲端而正，声欲低而和。

一、身体气场

>职场正向气场

>提升气质的三个关键点

二、仪态语言

- >站姿显才华气度——会议时站姿礼仪、交谈时的站姿
- >坐姿显修养气质——坐姿礼仪、坐着交谈时如何拉进距离？
- >蹲姿显教养品格——蹲式服务中需要注意的事项有哪些？
- >行姿显自信风度——行进过程中怎样体现出精神面貌？

三、手的语言

- >手势有语言，手姿助意
- >哪些手势是人际关系破冰的武器？
- >拒绝的手势是什么？
- >递接物品为什么必须用双手？
- >你知道指物和指人的手势有何不同吗？
- >引导时可以用手背指向别人吗？
- >用掌语替代手指语，指示方位要明确

三、表情语言

- >眼神的运用
- >微笑的魔力
- >微笑训练

演示+训练：规范示范，分组训练，从旁指导

第六讲：商务接待艺术

一、接待前准备

- >确定接待规格

>充分准备

二、接待中礼仪

>接待三到

>接待三声

>行进中的引导（大厅、上下楼梯）

>电梯礼仪

>茶水、咖啡礼仪

三、送别礼仪

>末轮效应

>迎三送七

第七讲：商务拜访礼仪

>拜访前的准备：“三做四不做”

>进入客户公司：守时守信是原则，过好秘书这道关，因小失大的行为

>初步接触阶段：留下完美的**印象

•叩门礼

•称呼礼

•问候礼

•名片礼

•握手礼

>拜访中的细节：决定成败的关键所在

•开门见山

- 举止得体

- 同事配合

>礼貌结束拜访：去时应比来时美

- 适时告辞

- 留有余味

第八讲：商务高效沟通礼仪

>高效能沟通是成功的基础

>什么是商务沟通？

>沟通的种类和目的

>沟通的 3A 原则

>有效沟通的思维模式

>有效沟通的肢体语言和面部表情

>如何与客户及商业伙伴进行沟通？

>上下级之间如何沟通？

>同事之间如何沟通？

第九讲：职场办公礼仪

一、办公室礼仪

>请示汇报时进门礼仪

>会议安排时的位次礼仪

>外出时的公务交通礼仪

二、微信与电话礼仪

>微信礼仪

>电话礼仪

>手机礼仪

第十讲：商务对外活动礼仪

一、参加活动

>开幕式的议程

>主持人礼仪

>剪彩礼仪

>发言者礼仪

>参会者礼仪

二、参加宴会

>邀请与回复邀请

>迎客与赴约

>餐桌话题的宜与忌

>迎客与送客

>中餐礼仪

>西餐的基本礼仪

>自助餐的用餐礼仪

>敬酒的礼仪

——培训场地及要求——

培训场地：

- 1、会场方形为宜；
- 2、会场 U 型或马蹄形布置；
- 3、会场余留空地超过所有学员入座后还能容纳站立 30 人左右为宜
- 4、全程课堂温度控制在 20-22°为宜
- 5、需要音频、视频、无线麦克风、小蜜蜂耳挂式
- 6、如能挂培训横幅可以为培训氛围营造加分；

参训准备

- 1、工装（按企业现行标准）
- 2、笔记本、笔

特需物品（视具体情况。略）