

《国际商务礼仪与商务展示》

——完善个人形象，提升国家软实力

【课程收益】

- ◆ 从商务、服务礼仪、仪容仪表等角度、不同层面、不同内容进行综合训练；
- ◆ 掌握常用的服务接待中见面介绍礼仪、接待陪同礼仪、餐饮服务礼仪等规范操作；
- ◆ 通过培训让学员能够较自然和娴熟的进行商务应酬，为现代企业发展的竞争砝码；
- ◆ 礼仪标志着一个国家和民族文明程度的高低，衡量着人们的道德水平和教养。

【课程对象】 企业的中层以上干部或核心部门负责人；企业营销、销售、公关、市场推广等对外工作的人员。

【课程背景】

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。——荀子

做人没有礼貌，是不能在社会立足的；做事没有礼貌，是不能做成功的；国家没有礼貌，是不能达到社会安宁的。

第一，内强素质：礼仪是一个人是否有修养的表现，面对岗位竞争的压力，个人的素质是制胜法宝；

第二，外塑形象：礼仪是一个企业公众形象的体现，面对市场竞争的压力，企业的形象是制胜利器；

第三，民族精神：礼仪是一个国家文明程度的展现，面对世界贸易的压力，国家的形象是坚强后盾；

【课程目标】

通过礼仪内容讲解，现场演练、学员互动、案例分析等方式使学员充分认识到服务接待礼仪在工作中的规范操作，以及礼仪对于个人魅力展现和企业形象塑造的重要性。形象是企业最宝贵的无形资产，更好的客户体验、更深刻的大众印象，更理想的口碑。逐步培养良好的气质、风度和涵养，体现较高的综合素质，同时能够增强其适应社会和职业变化的能力。

【课程设计】

- 1、 本课程 6 个小时。
- 2、 落地操：作方案，简便实用性强，贴合学员的岗位特点和工作特性，学员很有共鸣；
- 3、 实效性：根据学员工作中的真实问题，现场重视实操、定位教练而非演讲家；
- 4、 趣味性：寓教于乐，气氛活跃，重视体验和参与、情景演练、角色模拟等方法；
- 5、 逻辑性：拥有扎实的理论基础，深入浅出地导引学员开阔思路，并提升能力。

【课程大纲】

【引言】

- 1、 学习礼仪的意义和价值
- 2、 现代人学习礼仪的意义是什么
- 3、 企业服务接待礼仪核心和原则

一、职业形象塑造

- 1、 首轮印象
- 2、 梅拉宾法则
- 3、 第一印象的重要性（生活、工作、陌生环境）
- 4、 仪容礼仪（发型、发色、发饰、面部、手部）
- 5、 仪表礼仪（着装规范、禁忌）
- 6、 美好印象的五要素

二、举止仪态训练

- 1、 挺拔站姿
- 2、 标准手势（指引手势、递接物品）
- 3、 微笑／眼神／视线
- 4、 行姿（快走、慢走）
- 5、 坐姿（正位、侧位、上下、叠放）

三、商务接待礼仪

- 1、 语言规范（语态、称呼、问候）
- 2、 致意礼仪（点头、鞠躬、挥手、握手、介绍）
- 3、 奉茶礼仪
- 4、 座次规范（会议室、会客厅、餐厅、乘车）

四、商务展示与沟通

- 1、 沟通的概念

A、什么是沟通

B、沟通的方式

C、说话的禁忌

六、商务语言展示的方法

1、语言类表达展示

2、非语言类表达展示

3、沟通的步骤（看、听、思、问、说）

七、商务沟通的技巧

1、个人形象

2、肢体语言的规范与禁忌

3、读写与表达展示

【注】：以上课程内容可根据实际情况进行调整。