

# 商务人士形象塑造与完美沟通

## 【课程收益】

1. 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；
2. 帮助学员熟悉企业接待流程，规范接待服务细节，提升个人服务接待能力；
3. 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；
4. 通过培训让学员知礼用礼，熟悉职场规则，完善个人能力、提升企业形象。

## 【课程对象】 适用于各层级商务人士

## 【课程特点】

- 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】

### 模块一：礼仪的概述

- a. 商务礼仪的价值
- b. 商务礼仪的规格

### 模块二：精于形象工程，让人一见钟情

- a. 商务人士的第一印象
- b. 商务人士的仪表仪容
  - 1 女士仪表仪容（清洁、发型、妆容、肢体、体态）
  - 2 男士仪表仪容（清洁、发型、妆容、肢体、体态）

### 模块三：商务人士着装品味

- a. 在商务交往中品味着装提高自信
  - 1 培养自信的四大绝学（积极、担当、勇敢、博学）
  - 2 培养优雅的四大大宝（乐观、善良、宽容、读书）
- b. 在商务交往中品味着装带来成功
  - 1 商务女士的优雅着装（季节、面料、颜色、款式、鞋袜、配饰）

- 2 商务女士着装显瘦高的十大技巧 (体现与服装搭配)
  - 3 商务男士的魅力着装 (季节、面料、颜色、款式、鞋袜、搭配)
  - 4 商务男士着装扬长避短六大法宝 (体现与服装搭配)
- c. 人体色与服装色彩最佳搭配
- 1 识别个人的人体色
  - 2 识别色彩的表象
  - 3 场合搭配技巧
  - 4 心里搭配技巧
  - 5 风格搭配技巧

#### **模块四：商务人士语言的魅力**

- a. 沟通第一步
- 1 嗓音训练
  - 2 自我介绍
  - 3 如何寒暄
  - 4 学会聆听
  - 5 忌讳话题
- b. 完美沟通
- 1 学会幽默拉近距离
  - 2 常说谢谢主动道歉
  - 3 展现善意心生好感
  - 4 谈吐清晰语言简洁
  - 5 控制情绪不要抱怨

#### **模块五：商务无礼社交大盘点**

- a. 故作清高不喜应酬
  - b. 自以为是摆臭架子
  - c. 乖张霸道唯我独尊
  - d. 无视别人兀自表现
  - e. 个性张扬特立独行
  - f. 言而无信自食其言
  - g. 戒掉社交五个错误
- 1 不要迁怒于人

2 不开伤人玩笑

3 不要搬弄是非

4 不给人取绰号

5 不说脏话怪话