

高层管理人员商务礼仪培训

企业高层在企业中的主导作用和自身示范能力是领导形象的具体体现，也是塑造良好企业形象的关键。企业高层的一举一动都是企业形象的重要标志。有什么样的领导者，就有什么样的企业文化和企业形象。因此，企业领导干部要不断提高自身素质，将自己塑造成具有高品位的文化素养和现代管理观念的企业家，适应市场经济的需要，使企业在竞争中立于不败之地。

高层管理人员是企业管理的表率，也是企业形象的直接体现。企业形象能否真实反应企业的精神文化，以及能否被接受，在很大的程度上决定于企业高层管理人员自身的形象。高层管理人员要树立良好的形象，首先要提高自身的内涵、修养以及外观的形象。

【课程目标】

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；

【课程收益】 完善个人能力，提升企业形象。

1. 使参训人员树立良好的个人形象，从而树立良好的企业形象；
2. 提升参训人员的商务场合礼仪，树立良好的职业形象；
3. 提升参训人员的职业道德，内在气质、精神风貌和品位；
4. 使参训人员树立正派的工作态度以及经营作风；
5. 使参训人员职业素养，从而提升企业的竞争；

【课程对象】 适用于企业高层管理人员

【课程时间】 本课程 12 个小时

【课程特点】

1. 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；
2. 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；
3. 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；
4. 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：礼仪的核心与内涵

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. 管理者的工作行为对企业意味着什么
4. 管理者应具有的职业意识与职业形象
5. 职场中的阳光心态
6. 礼仪对工作产生的影响
7. 你就是企业的“金字招牌”
8. 你的个人形象是构筑企业公众形象的基石

模块二：商务人员服饰规范

1. 应遵循国际上通行的穿衣原则：着装的 TPO 原则
 - a. 男士商务人员职场着装七大法则
 - b. 男士穿西装的基本要求
 - c. 西装颜色
 - d. 领带颜色
 - e. 领带的时尚打法
 - f. 商务男士穿西装时应注意的问题
 - g. 如何着装：单排扣、双粒扣、三粒扣、多粒扣、双排扣
 - h. 西装与衬衫领带鞋袜及公文包的搭
2. 女士商务人员职场着装十大法
 - a. 女士在正式场合的服装选择
 - b. 体型选择服装：套装裤装、套装裙装
 - c. 套裙礼仪：套裙着装要求、套裙的选择、套裙的色彩
 - d. 套裙穿着应注意的事项：长短适度、注意场合、协调装饰
 - e. 套裙与衬衫和鞋袜的搭配

- f. 套裙与包的搭配
- g. 包与鞋的颜色要一致
- h. 饰物的佩戴原则与搭配技巧
- i. 晚宴礼服的款式与配饰搭配技巧
- j. 管理者的形象风采与魅力装扮

模块三：商务人员仪表礼仪

- 1. 容颜是你第一张视觉“名片”
- 2. 女士仪表法则：
 - a. 发型发饰
 - b. 场合妆容
 - c. 化妆禁忌
 - d. 形象细节
- 3. 男士仪表法则
 - a. 发型修饰
 - b. 面部清洁
 - c. 形象细节
 - d. 精神状态

模块四：商务人员仪态礼仪

- 1. 高层管理者的行为需要高品位但还要大众化
 - a. 标准站姿
 - b. 标准走姿
 - c. 标准坐姿
 - d. 标准蹲姿
 - e. 标准手势
 - f. 鞠躬礼仪

模块五：商务接待语言礼仪

- 1. 表情训练
 - a. 微笑魅力
 - b. 传情达意
- 2. 介绍法则
 - a. 个人介绍
 - b. 团队介绍
- 3. 握手礼仪

- a. 5X5X5 握手法
- b. 握手 12 禁忌
- 4. 名片礼仪
 - a. 如何递交名片
 - b. 如何接拿名片
 - c. 如何放存名片
- 5. 语言规范
 - a. 问候语
 - b. 礼貌语
 - c. 赞美语
 - d. 接待要求
 - e. 接待程序
 - f. 接待事项
- 6. 引领礼仪
 - a. 陪同引导礼仪
 - b. 电梯引导礼仪
 - c. 楼梯引导礼仪
 - d. 出入房门礼仪
- 7. 位次安排礼仪
 - a. 会客位次
 - b. 会议位次
 - c. 签约位次
 - d. 乘车位次

模块五：商务宴会礼仪

- 1、宴会接待准备要求
 - a. 宾客名单
 - b. 宴请时间
 - c. 宴会菜谱
 - d. 用餐位次
 - e. 餐前准备
 - f. 接待流程
- 2、接待语言礼仪

- a. 艺术表达
- b. 风趣文雅
- c. 大方得体
- d. 和蔼恭敬

模块六：商务社交禁忌大盘点

- 1. 故作清高不喜应酬
- 2. 自以为是摆臭架子
- 3. 乖张霸道唯我独尊
- 4. 无视别人兀自表现
- 5. 个性张扬特立独行
- 6. 言而无信自食其言
- 7. 戒掉社交五个错误
 - a. 不要迁怒于人
 - b. 不开伤人玩笑
 - c. 不要搬弄是非
 - d. 不给人取绰号
 - e. 不说脏话怪话

【注】：以上课程内容可根据实际情况进行调整。