

商务礼仪课程介绍

一、课程概述

商务礼仪与职业形象代表着商务工作者和企业的形象，本课程主要用于提高员工自身礼仪道德的修养，增长才干、培养品德、熟悉各类商务活动中的礼仪规范和相关要求，为企业整体形象的提升和企业商业发展相连接。

二、课程对象

办公室职员、行政人员、销售人员、各行职场员工等

三、课程收益

1、 知识收益：

- ◇ 了解商务礼仪在商务活动和社会交往中的重要性
- ◇ 掌握商务礼仪的基础知识
- ◇ 掌握各种礼仪的规范
- ◇ 掌握礼仪的技巧和操作方法

2、 技能收益：

- ◇ 会判断各种场合下的礼仪行为是否规范
- ◇ 打造个人良好职业形象
- ◇ 能组织策划商务活动
- ◇ 提升员工内部素养

四、培训方式

角色扮演、案例分享、专题提问、讲授加互动

五、课程时间

0.5~1天 (3~6小时)

课程纲要

一、为什么要学习礼仪

- 1、不学礼，无以立
- 2、首轮效应决定您今后的成败

3、礼仪的核心——尊重

二、个人职业形象

1、仪表礼仪：仪容、仪表、服饰

- ◇ 三色原则
- ◇ 三一定律
- ◇ 四大禁忌
- ◇ 女士商务妆饰
- ◇ 女士职业套装八不准

2、仪态礼仪：

- ◇ 吸引伯乐的微笑
- ◇ 谈话如何运用眼神
- ◇ 眼神交流时凝视时间把控
- ◇ 立：注意要有精神，要挺拔
- ◇ 行：注意自信、不拖拉
- ◇ 坐：不同场合的入座深度
- ◇ 蹲：女士蹲姿避免走光
- ◇ 鞠躬：弯腰幅度，注意事

三、商务场合基本礼仪

1、握手礼仪：

- ◇ 握手的基本方法
- ◇ 掌握三优先原则
- ◇ 男女握手的差异
- ◇ 握手时间控制
- ◇ 握手姿势、力度识人性格
- ◇ 握手避免交叉

2、陪车礼仪：

- ◇ 轿车 VIP 位置：司机开车、主人开车、老板开车时如何识别
- ◇ 商务车 VIP 位置识别
- ◇ 火车 VIP 位置识别

- ◇ 飞机经济舱 VIP 位置识别

3、介绍礼仪：

- ◇ 自我介绍时关注他人感受
- ◇ 介绍他人时称谓的注意
- ◇ 介绍顺序六重点

4、名片礼仪：

- ◇ 名片递交时的手法
- ◇ 传递名片时名片夹的拿法
- ◇ 名片的递交顺序、
- ◇ 名片接收后的寒暄
- ◇ 名片接收后的存放禁忌
- ◇ 落座后名片的摆放

5、接送机礼仪：

- ◇ 掌握航班信息
- ◇ 掌握接送机口信息
- ◇ 掌握对方人员信息
- ◇ 掌握时间点信息等七要素

6、电梯礼仪：

- ◇ 两人出入电梯顺序
- ◇ 多人出入电梯顺序
- ◇ 上下级在电梯中的位置
- ◇ 电梯内注意事项

7、迎客礼仪：

- ◇ 接待有三声、
- ◇ 热情有三到
- ◇ 引领人的位置
- ◇ 楼梯引领时男、女差异

8、会议礼仪：

- ◇ 布场要素

- ◇ 谈判排座顺序
- ◇ 签约排座顺序
- ◇ 会场注意要素

9、馈赠礼仪：

- ◇ 睹物思人
- ◇ 独特价值
- ◇ 礼品谁出面送最合适
- ◇ 传递注意事项

10、拜访礼仪：

- ◇ 携带要素排查清单要诀（包、片、夹、本、笔、料）

11、餐饮礼仪：

- ◇ 宴请 5M 原则
- ◇ 宴请座次顺序
- ◇ 菜单五大禁忌
- ◇ 三个套数
- ◇ 斟酒（茶）注意事项
- ◇ 敬酒注意事项
- ◇ 就餐注意事项
- ◇ 散席一句话

12、电话礼仪：

- ◇ 电话语言注意
- ◇ 电话地点注意
- ◇ 不同场合的注意事项