

# 《商务礼仪及公务接待》大纲

## 课程收获

- 掌握商务场合言谈举止规范，提升商务接待人员的专业度；
- 了解商务人员的职业形象是怎样的，认识到专业形象的重要性；
- 通过练习，掌握商务场合的接待技巧；
- 了解谈判礼仪、餐桌礼仪。

**参加对象：**公司中高层，公司销售人员

**课时：**1天

**课程人数：**30人左右为佳

**培训形式：**理论50%，实战演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%。

## 课程内容

### 一、视图顿悟——启动商务礼仪的深层次“意愿”

- 商务礼仪重在商务
- 走出7秒第一印象怪圈

### 二、商务“形象”礼仪——第一印象的重要性

- 商务人员形象原则
- 女性的形象要求
- 男性的形象要求

### 三、商务“公务接待”礼仪——让公务接待更加规范

- 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？
- 迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久到达？
- 指引和陪同——在客户左面还是右面？在客户前面还是后面？左手指引还是右手指引？
- 乘电梯——谁按电梯？谁先上电梯？手部指引动作？
- 走楼梯——走在客户前面还是后面？让客户走左边还是右边？

- 商务介绍——语言、手部动作、转介绍顺序
- 递送名片——递送动作、递送顺序、名片禁忌
- 商务会谈、回见、谈判、签约的座位座次
- 商务和谈判时应注意的礼仪
- 奉茶和递水——倒多满？常见误区
- 公务乘车——私家车、专职车、商务车、中巴车
- 送别——几个人送？送别时经常会犯的错误

#### 四、商务“举止”礼仪——行为细节中内心语言的流露

- 标准站姿
- 标准坐姿
- 轻盈的移动
- 优雅的取物
- 微笑——运气和财富的交换器

#### 五、商务“餐饮宴请”礼仪——餐桌上的哲学

- 宴请准备：如何挑餐馆？如何控制预算？如何点菜？
- 邀约和迎候及餐前小座
- 中餐座次和座次
- 谁点菜？如何点菜？何时点菜？
- 谁来开酒？谁来开菜？
- 中餐餐具和吃相
- 中餐酒文化：敬酒顺序、敬酒动作、祝酒词、敬酒禁忌中餐宴请外宾的要求

#### 六、商务谈判礼仪

- 谈判中的座次
- 谈判中的礼节
- 谈判中的肢体语言
- 谈判中的表情管理
- 不同性格谈判对手的禁忌