

《商务礼仪展现专业形象——魅力公务接待技巧》大纲

课程收获

- 认识到专业的职业形象的重要性，学习如何通过打造良好的外在形象提升自己和企业品牌形象；
- 练习并掌握职业场合在言谈举止方面的规范和要求；
- 了解并学习谈判过程中需注意的礼仪；
- 学习并练习职场接待各环节中需掌握的礼仪；
- 掌握就餐过程中的礼仪注意事项。

参加对象：公司各层级员工，需改善个人商务形象、提升商务魅力的职场人士

课时：2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、前言：视图顿悟——启动学习礼仪规范的深层次“意愿”

二、商务“举止”礼仪——行为细节中内心语言的流露

- 男士标准站姿
- 女士标准站姿
- 标准坐姿、蹲姿
- 轻盈的移动——走姿
- 手位指示
- 优雅的取物及递送物品时的注意事项
- 眼神——不小心得罪人的细节
- 微笑——运气和财富的交换器

三、商务“形象”礼仪——让形象帮您“赢得尊重”

- 商务礼仪重在商务
- 走出7秒第一印象怪圈
- 商务人员形象四原则
- 女商务人员的形象要求
 - 场合着装
 - 裙装五不准
 - 佩戴首饰四大原则

- 化妆注意事项
- 男商务人员的形象要求
 - 公务西装的选择
 - 公务衬衫穿着“五”原则
 - 公务领带
 - 公务配饰三一定律

四、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

五、商务“谈判”礼仪——让礼仪细节助力您的成功

- 谈判举止中传递的信息
 - 这些眼神代表着什么？
 - 这些表情代表着什么？
 - 这些肢体语言代表着什么？
 - 创造对我方有力的肢体语言
- 签字仪式
- 赠送的礼品
- 不同类型谈判对手的禁忌
- 不同性格谈判对手的禁忌

六、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
- 西餐餐饮礼仪
 - 西餐的座次原则
 - 西餐的正确吃法及餐具的摆放
 - 正式西餐“七”道菜
 - 红酒的饮用与鉴赏常识