

《点滴细节展现专业素养——商务和涉外接待礼仪》

课程目标

- 帮助商务和涉外接待人员塑造良好的职业形象，提升客户信赖感
- 了解商务和涉外接待中的诸多要求，掌握商务和涉外接待中的具体事项
- 提升商务和涉外接待人员的专业素养

课程收益

- 通过着装、言行体现良好的职业风度，塑造良好的个人形象
- 掌握现代商务和涉外场合的通用礼仪，以适当的方式表达对他人的尊重，避免无心冒犯他人
- 提升人际关系处置能力，建立和谐的人际气氛，为个人和企业形象奠定良好的人际关系基础

培训形式：理论 50%、实战演练 20%、案例讨论、游戏 20%、经验答疑 10%

参加对象：企业各层级员工，需对内和对外提供接待服务的员工

课时：7 小时

课程内容

一、商务和涉外“形象”礼仪——让形象帮您“赢得尊重”

- 走出 7 秒第一印象怪圈 **【视频赏析】**
- 商务礼仪重在商务 **【案例分析】**
- 商务人员形象四原则
- 职场女士的形象要求 **【图片探讨】**
 - ◇ 裙装五不准
 - ◇ 职场妆容
 - ◇ 佩戴首饰四大原则
- 职场男士形象要求 **【图片探讨】**
 - ◇ 公务西装的颜色
 - ◇ 衬衫和腰带
 - ◇ 袜子、鞋子和领带

二、商务和涉外“举止”礼仪——行为细节体现自信的流露

- 男士标准站姿 **【全体演练】**
- 女士标准站姿 **【全体演练】**
- 标准坐姿 **【个别+全体演练】**

【图片展示】

- 手位指示 【全员测试 2 次】
- 递物和接物
- 眼神——自信、自大、自卑
- 微笑——运气和财富的交换器 【全体分组演练，互相观摩】

三、商务和涉外“接待”礼仪——点滴之间展示专业素养

- 等候客户——提前多久到达？
- 迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久就到达？ 【个别演练】
- 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？ 【个别+全体演练】
- 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？ 【个别演练】
- 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
 - 自我介绍
 - 转介绍
- 递送名片——递送动作、递送顺序、名片禁忌
- 商务会谈、会见、谈判、签约的座位座次 【思考和回答】
 - 谈话沟通中的肢体语言 【图片分析】
 - 谈话沟通中的表情管理
 - 涉外会谈中的禁忌及可谈的话题
- 奉茶和递水——倒多满？常见误区
- 商务和涉外宴请注意事项
 - 宴请准备
 - 中餐餐饮礼仪 【示范演练】
 - ◆ 中餐餐饮的原则、禁忌及常见误区
 - ◆ 餐具的正确使用方法
 - ◆ 中餐的座次原则
 - ◆ 中餐宴请外宾的要求
 - 西餐餐饮礼仪 【示范演练】
 - ◆ 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
- 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 【案例分析】