

《商务礼仪展现专业形象——魅力公务接待技巧》大纲

课程收获

- 知道专业的职业形象是怎样的，认识到专业的形象对个人和组织成功的积极影响
- 掌握职业场合言谈举止规范和注意事项，提升个人和组织形象
- 通过学习和练习，了解到如何形成自身魅力
- 建立培养自己良好习惯的意识，时刻践行，成为专业人士

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：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、商务“举止”礼仪——行为细节中内心语言的流露

- 男士标准站姿 **【全体演练】**
- 女士标准站姿 **【全体演练】**
- 标准坐姿
- 轻盈的移动
- 优雅的取物
- 微笑——运气和财富的交换器 **【全体演练】**

二、视图顿悟——启动学习礼仪规范的深层次“意愿”

- 商务礼仪重在商务
- 走出7秒第一印象怪圈

三、商务“形象”礼仪——让形象帮您“赢得尊重”

- 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、会见、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、办公礼仪、电话礼仪及话术

- 办公室点头欠身礼
- 办公室的门——如何敲门？
- 办公室的门——进门礼、出门礼
- 电话礼仪——接听、拨出、挂电话、发短信或微信
- 递物与接物