

《商务礼仪与公文写作》大纲

课程收获

- 了解职业形象的重要性，知道怎样通过打造个人良好形象提升企业品牌形象
- 提升沟通及保密意识，了解商务场合及日常职场的言谈举止规范和要求
- 掌握并练习商务接待各环节中的礼仪和要点
- 提升公文写作能力

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——图片给了我们什么启发？
- 启动深层次“意愿”——学习礼仪的重要性

二、商“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“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
- 企业日常食堂用餐注意事项

六、公文写作——建立金字塔“结构”

- 为什么公文写作要用金字塔结构？——结构为王，要话先说
- 什么是金字塔结构？
 - ◇ 自上而下，上下一致，演绎归纳

- ◇ 向下想三层
- ◇ MECE原则：内容互相独立、完全穷尽

七、公文写作——语气、语言和格式特色

- 语气——语气、内容和结构
 - ◇ 规范——用最少的字表达最多的意思
 - ◇ 明确——不用描述性语言；不用模糊词汇
 - ◇ 积极——写“可以做到的，而不是做不到的”；就事不就人
- 格式上的“三个凡是”
 - ◇ 凡是分段，尽量分段
 - ◇ 凡是用小标题的，尽量用小标题
 - ◇ 凡是用清单的，尽量用清单

八、公文写作——各类公文的写法和要求

- 商务信函
- 通知
- 请示
- 报告（及请示与报告的区别）
- 批复
- 通报（及通知与通报的区别）
- 会议纪要
- 电子邮件等