

礼仪成就未来

——商务礼仪系列训练课

【课程背景】

商务交往活动中，礼仪不花钱却能带来无限的价值。“有礼走遍天下，无礼寸步难行”。良好的礼仪修养，不仅是个人魅力的体现，更是企业形象的体现。因此，学好礼仪，做个知礼、懂礼、守礼之人，是职场人士的必修课。

【课程收益】

了解礼仪的内涵，掌握商务礼仪的形象、举止规范、了解商务接待与拜访礼节、掌握商务沟通技巧，提升商务交往的魅力。

【课程对象】

企业中高层管理者，基层员工，商务、销售、市场、研发、后勤等部门相关人员。

【讲授模式】 理论指导、案例分享、游戏互动、头脑风暴、实训演练

【授课讲师】 郑士琼

【课程时间】 12-18 小时

【课程大纲】

第一讲：礼仪之道与形象管理

一、懂礼贵在“敬”与“仁”

1. 礼为立身之本
2. 周公“制礼作乐”，孔子“克己复礼”
3. 敬与仁，礼之质 故事案例
4. 得事体，谓之礼 故事案例
5. 仪与俗，礼之表 故事案例
6. 礼从宜，使从俗 故事案例

二、商务魅力形象修饰——打造最自信的名片

1. 首因效应——第一印象价值千金
2. 修饰仪容与魅力妆容 互动：化妆指导
3. 着装 TPO 原则
4. 男士商务服饰规范

5. 男士商务配饰
6. 男士社交礼服规范
7. 女士商务服饰规范
8. 女士首饰佩戴原则
9. 女士社交礼服规范
10. 场合着装色彩搭配技巧 互动 色彩搭配指导
11. 百变丝巾搭配技巧 互动

第二讲：优雅仪态塑造与会面礼

三、商务仪态塑造——练就自信文明举止

1. 微笑的魅力——运气和财富的交换器 训练
2. 得体的眼神——传递内心热情的第一通道 训练
3. 站姿——刚健、英武、强壮的代名词 训练
4. 坐姿——稳重、端庄、大方的代名词 训练
5. 走姿——优雅、干练显风范 训练
6. 蹲姿——不让优雅打折扣 训练
7. 手势——关心从角度开始 训练
8. 行礼有度——尊重从身体前倾开始 训练

四、商务会面礼仪——让你成为人气王

1. 问候礼 称谓与问候 演练
2. 介绍礼 演练
3. 得体的握手 演练
4. 交换名片 演练
5. 礼貌交往距离

五、公共场合礼仪——出门如见大宾

1. 公共道德
2. 行路礼仪
3. 交通礼仪
4. 旅行礼仪

第三讲：接待拜访与会议礼仪

六、商务接待与拜访礼仪——编织人脉网络

1. 商务接待失礼行为
2. 接待流程与接待规格

3. 交通工具座次
4. 上下楼梯的次序
5. 乘坐电梯的次序
6. 引领的次序
7. 茶水礼仪
8. 商务接待与拜访礼节
9. 礼品赠送礼仪
10. 拜访做客的原则与礼节
11. 聚餐会友的礼节

七、宴会礼仪——提升商务交往魅力

1. 中餐座次
2. 商务宴会 5M 原则
3. 约请时间：约、请、提溜
4. 中餐宴会礼节 中餐敬酒礼仪
5. 中餐宴会禁忌
6. 西餐宴会座次
7. 西餐宴会礼节
8. 西餐上菜程序
9. 自助餐礼节
10. 鸡尾酒会礼节

第四讲：结构化思维与公众表达训练

八、公众表达的心理基础——突破敢说

1. 公众表达的目的与意义
2. 公众讲话的六大原则
3. 公众表达前的各项准备
4. 上台紧张的情形及对策
5. 上台恐惧的原因分析
6. 战胜恐惧的道与术：六种克服演讲紧张恐惧的热身动作

九、公众表达的思路技巧与感染力技巧——达到会说、步入巧说

1. 结构化思维的四大原则
2. 金字塔原理 案例分析
3. 五种黄金演讲结构 案例 思维训练
4. 四种自我介绍方法

- 5. 十种引人注意的开场 案例
- 6. 十种令人震撼的结束技巧 案例
- 7. 公众表达增强感染力的六大技巧
- 8. 声音塑造训练——让你的声音更动听 气息、发声、吐字训练
- 9. 语音语调训练
- 10. 肢体动作训练

第五讲：沟通礼仪之——基本功训练

十、沟通礼仪——沟通基本功训练提升处事魅力

- 1. 接打电话礼仪
- 2. 有效沟通的基本模型
- 3. 观察力训练 察言观色的技巧
- 4. 倾听的原则、五个层次
- 5. 倾听演练 学会听潜台词 演练
- 6. 问对问题才高效：让对方说出真理 案例
- 7. 提问工具与方法 演练
- 8. 如何令人愉快的表达技巧 演练
- 9. 赞美的艺术：触动心弦的赞美技巧 演练
- 10. 提意见的艺术：向对方表达不满的技巧 演练

十一、沟通礼仪——解锁领导同事下属交往之道

- 1. 如何与领导沟通
- 2. 如何与下属沟通
- 3. 如何与同事沟通

第六讲：沟通礼仪之——启用情商让沟通更轻松

十二、沟通礼仪——高情商工具助力良好人际关系

- 1. 情商的误区
- 2. 情商是什么？
- 3. 情商的胜任力模型
- 4. 高情商沟通的四大原则
- 5. 认知情绪 互动与工具演练
- 6. 情绪模式识别 互动与工具演练
- 7. 有的放矢 工具演练

- | | |
|-----------------|------|
| 8. 驾驭情绪的道与术 | 工具演练 |
| 9. 同理心修练的三个步骤 | 工具演练 |
| 10. 高情商决策的方法与技巧 | 工具演练 |

结束：课程回顾与总结