
《礼赢商运 扬帆起航》

--商务礼仪培训方案 1天

【课程收益】

- 提升企业团队的职场行为素养
- 提升企业接待能力，优化接待流程
- 提升个人职场素养，掌握商务礼仪运用细节
- 提升个人及团队的商务形象
- 重塑对商务礼仪的认知，建立以终为始的思维方式，以建立与客户的深度

链接为商务礼仪的客勤目的

- **【适合对象】**

商务人士、销售人员、管理人员及一切面客人员等

【授课方式】

讲与演，声与形，练与评的相结合，图与影象,实战与体验的相结合，实现全程

互动、身临其境，迅速突破

1.课堂讲授法 2.工具演示法 3.案例教学法 4.实战练习法 5.角色扮演法

6、游戏互动法 7、小组讨论法 8、小组 PK 竞争法

【培训时间】 6小时/天

【培训大纲】

在整个课程中，我们将深刻的意识到商务礼仪在职场运用的重要，塑造职业形象与提升个人气质,掌握并运用商务接待与拜访的流程及实操解决，采用互动与沟通的方式，提升自己的合作能力及礼仪应用能力，提升个人素养，赢得客户认可，树立公司品牌，创造营销佳绩。

【课程内容】

- 商务礼仪释义，认知商务礼仪通过身礼的约束，到情理的链接，到慧礼的选择，重塑对商务礼仪应用的认知
- 商务礼仪形象运用
- 商务礼仪在不同商务场景下的运用原理
- 商务位次的掌握（会议、拍照及宴会等）

【课程模块】

- 一、 知礼—商务礼仪概述
- 二、 有礼—职场形象

三、 用礼—商务交往

四、 懂礼—源自于内的礼仪素养

引言：在我们的日常生活和工作中为何习礼？

何为礼仪？

古之礼：不学礼无以立。回到现在，回到商务往来，礼仪之应用，落地场景、关系、事件的意义探索。

礼仪的呈现：体面

一、 礼仪用意何在？

商务礼仪与产品、公司、客户之间的关系之梳理。

二、 在商务互动中，人际交往中，让我们做一个灵魂有深度、思想有高度、

专业有宽度、眼界有大度、相处有风度的商务人士

三、 成人如何学礼---于“心”有关，心态、目标、目的、规范

学-做-悟

运用破冰游戏激活人心—寻根意识源动力，向阳心态塑造，激发内在团队信任，

关注礼仪关系、环境及行为的有利意义

解析：破冰的原理

提供：破冰的工具---双向卡位，商务招呼礼仪公式训练

一、商务见面礼仪运用

人物关系场景互动：陌生、熟悉、同事，公共、私密、疫情期间等

讲解疫情下，最合适的礼仪互动方式

训练破冰礼仪细节并加深团队凝聚力，提升团队氛围

二、用人际关系行为学选出小组长

PK模式规定，设置龙虎榜

自我介绍礼节重塑，我是谁，来自哪里，去到哪里

礼节应用：参与会议姿态、表情、眼神、鼓掌、呈现情绪

培训方式：案例分析、讲解、互动、训练、分享、

模块一：知礼——商务礼仪的概述

1、 知礼，全球化语境下商务礼仪对我们的价值

2、 不同层面不同人对礼仪的不同认知与应用

- 外在：为人处事，待人接物的能力

- 内在：德辉动于内

3、 礼仪的境界：双舒双然

故事：习主席“挪椅子、扶老人、坐身边”

讲解：举手投足都是礼

4、 中国商务人士学的礼仪是什么礼？礼仪是拿来用的，不是供的。

唤醒内心的尊重与爱

5、 商务礼仪基本理念篇

- 商务礼仪：场景化运用下的解决方案
- 重要意义：业务能力、交际能力

图片分享：

2022年女领导佩戴梵克雅宝一事

2022年人大会议习主席一幕

6、 商务礼仪的核心

尊重—自尊—尊他

7、 商务礼仪应用之五大原则

尊敬、真诚、宽容、谦和、适度

模块二：有礼——职场形象与商务往来

职场形象：仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪

形象构建的三位塑造：精神形象、社交形象、视觉形象

一、 仪容礼仪

1、 职业仪容礼规—男士

工具：男士仪容礼规表

四处：三忌、三要、三掌握

训练：小技巧现场掌握

2、 职业仪容礼规—女士

工具：女士仪容礼规表、职业妆容基础护理步骤

操作：商务场合女性化妆礼规

口诀：职业妆容呈现

训练：眉毛、腮红、粉底、口红细节打造

3、从“头”精致--男女士发型要求

二、 仪表礼仪

1. 工具：仪表原则 **TPOR** 的应用

2. 商务着装分类

- 职业
- 休闲

-
- 社交

3、互动：职场女装着装问答，职场着装禁忌、设计风格与造型

4、女士套裙及搭配原则

- 西服
- 内衬
- 口袋
- 西服扣子
- 裙长
- 女士裙装 5 不雅
- 女士套裙及搭配原则

5、男士职业西装规范

- 西服
- 衬衣
- 扣子
- 口袋
- 西裤
- 领带

-
- 袜子
 - 商务包
 - 商务鞋

6、工具：商务正装穿着的原则与禁忌

7、随堂测试：男女商务形象搭配对错图

培训方式：讲解、示范、操作、点评

8、商务常用仪态训练：不同场景下的站姿、坐姿、手势训练

模块二：商务场景

包括：1、商务会面礼仪 2、商务接待礼仪 3、商务拜访礼仪 4、商务会议礼仪

一、 商务会面礼仪 (问候、称呼、名片、介绍、引导、电梯礼仪)

1、 问候

- 问候步骤 (看、笑、动、言)
- 问候方式 (点头、合十、鞠躬、握手、拥抱、拱手、挥手礼仪)

授课、练习、纠偏

2、 称呼

- 规范性称呼和习惯性称呼

-
- 称呼礼仪注意事项

- 称呼的方式

- 称呼的原则

3、名片

- 递接方式

- 商务名片的应对场合

- 递接证件、资料、物品的原则、方式及注意事项

4、介绍

- 自我介绍（应酬式、礼仪式、工作式、社交式）

- 三方介绍（原则、礼规、禁忌）

5、引导

- 上下楼梯

- 回廊行走

- 并排行走

- 引导距离

6、电梯礼仪

- 有人控制的电梯

-
- 无人控制的电梯

二、 商务礼仪接待礼仪（准备、迎接、入座、奉饮、送行）

1. 准备

- 商务接待原则
- 商务接待准备五要素：人-时-地-事-物
- 操作：制订执行商务接待礼仪表格

2. 迎接

- 迎宾礼仪（接车、接机、住宿行程、入住细节、迎接站位、迎接宾客的方法）
- 乘车礼仪（乘车上下车仪态、五（七）坐车位次礼仪、开车礼仪、）
- 迎接宾客开关门礼仪（三轻、三请，推、拉、旋转、自动门）

3. 入座

- 商务接待会务位次（位次铁律）
- **VIP** 接待室并排座
- 会议会见座

-
- 国企内部大型、小型会议

- 位次课堂实践

4. 奉饮

- 待客入室三部曲
- 奉饮时机、选择、方法
- 奉饮礼仪的三原则及禁忌
- 茶水礼仪实践
- 茶水礼仪间互动语言及情绪处理

5. 送客礼仪

- 送客礼仪行为
- 送客礼仪禁忌

三、商务餐饮礼仪

中西餐进餐的智慧

- 1、 点菜的技巧和禁忌
- 2、 座位的安排
- 3、 吃和吃相的讲究
- 4、 喝酒的讲究

5、 酒宴上的礼仪

培训方式：讲解、案例、分析、讨论

备注：此为**1天6小时**课程大纲，实际需求内容根据需求进行调整。