
《礼赢商运》

--商务礼仪培训方案 2 天

【课程背景】

新时代、新企业，在当今知识经济的大环境下，各行业公司与公司之间的竞争日益激烈。在商务活动中的与客户良好建交对于双方长久的合作关系起到至关重要的作用。不是所有的商务接待行为都能够帮助公司创收，只有落地实效、让对方满意的商务行为才能够促进双方关系的良好发展，从而提升公司的业绩及客户的满意度。企业销售代表也是企业对外的重要链接桥梁，商务拜访礼仪助力企业与企业之间，客户与客户之间的深度链接与联系，从而达到人企文化相统一的成果。

【课程收益】

- 全方位提升前程无忧销售团队的职场行为素养
- 深入剖析商务接待与拜访背后的价值，让你成为内外兼修的新时代商务达人
- 举止优雅，成为商务交往与职场的聚焦中心
- 让落地的商务礼仪行为，助你编织高品质人际网络，助跑事业发展

-
- 面对不同客户的需求，能够灵活应对，让每位销售代表的沟通成为优质公司的代表
 - 拓展个人对商务礼仪的认知，从而自愿自发自助的启动礼仪利他思维

【适合对象】

商务人士、销售人员、管理人员等

【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】 12 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及职业素养的重要，塑造职业形象与气质,掌握并运用商务接待与拜访、互动与沟通礼仪，改善自己的商务行为，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】

-
- 如何塑造良好的商务形象为客户服务留下好的印象
 - 如何在商务接待与拜访中赢得客户认可
 - 如何在工作氛围中，灵活运用沟通礼仪及技巧，建立良好的人际环境
 - 了解自我的工作潜质,为未来运筹帷幄
 - 了解、操作商务仪式中的细节及禁忌

【课程模块】

- 一、 知礼—商务礼仪概述
- 二、 形礼—职场形象的打造与训练
- 三、 行礼—职场商务接待细节训练
- 四、 用礼—职场商务沟通训练
- 五、 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

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

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

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

参与会议表情、鼓掌、姿态现场教学

培训方式：案例分析、讲解、视频、讨论、分享

模块一：知礼——商务礼仪的概述

- 1、 知礼，全球化语境下的礼仪概念
- 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：

2012年沈阳开往北京的高铁上新闻

2019年老师挡高铁门事件

2020年拜耳企业开除女高管事件

6、 商务礼仪的基本特征

- 规范性
- 对象性
- 技巧性

7、 商务礼仪的核心

尊重—自尊—尊他

8、 商务礼仪应用之九大基石

自律、宽容、敬人、遵守、适度、真诚、从俗、平等、安全

9、 商务礼仪普适性原则

模块二：形礼——职场形象训练

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

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

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

6、工具：商务正装穿着的原则与禁忌

7、随堂测试：男士西装、扣子等

培训方式：讲解、示范、操作、点评

三、仪态礼仪

千锤百炼——习礼仪态基本功训练

形体素质训练，矫正不良姿势，拥有正确的、自信、优雅的形体和亲和、坚定的神态。

仪态基本功锤炼（表情、站、坐、行、蹲、收拾）

商务场景仪态运用关键

表情礼仪：

眼神—眼神训练

微笑礼仪—微笑训练

（视频、音乐、训练）

站：接待场景，介绍场景，等待客户场景的不同站姿及禁忌

坐：会议入座、交谈入座及陪伴入座的场景及禁忌

行：男女不同走姿及陪同客户，展示，带领下的走姿训练及禁忌

蹲：尊重、优雅及关怀式的蹲姿互动场景及禁忌

手势：方向，物件及展示场景及禁忌（注视、微笑、前倾、指示、表达、还原）

培训方式：讲解、示范、训练、辅导、场景模拟

模块三：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

5、商务活动—仪式礼仪

- 签约仪式

-
- 项目启动仪式
 - 剪裁仪式
 - 颁奖仪式
 - 操作及体验

6、 送客礼仪

- 送客礼仪行为
- 送客礼仪禁忌

三、 商务礼仪拜访礼仪

- 1、 商务拜访流程
- 2、 商务拜访提前预约
- 3、 商务拜访适时告辞
- 4、 商务拜访禁忌
- 5、 预演操作演练

四、 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

一：不可忽视的会餐智慧

1、案例：一餐丢失的 300 万

2、案例：一次尴尬的会餐

二：中餐宴请的礼仪（位次、点餐及细节）

三：西餐、红酒礼仪小常识

四：自助餐餐会礼仪

培训方式：讲解、案例、分析、讨论

模块四：商务沟通

一、 解码非言语沟通的密码

1. 建立亲和感的肢体语言

1) 微笑，友好的体现

2) 赞美，真诚的表现

3) 鼓励，用心的认可

2. 拉近与客户距离的面部表情

3. 赢得信任的目光交流

4. 建立亲和感的人际沟通空间

二、通讯沟通礼仪

1. 如何让电话的另一边感受到您的微笑？
2. 如何使用手机不仅能沟通方便，更能增进感情？
3. 微信，让世界了解你
4. 一封邮件让上级/客户认可你的工作能力

案例讨论：知人者智

一、沟通人际关系冰山模型——如何破冰

二、沟通思维与行为决策的影响

- 1) 思维与行为 RMB 模型
- 2) 思维影响行为的要素
- 3) 思维习惯偏好

游戏互动：习惯的改变

三、沟通工具 DISC---了解不同人的行为模式和沟通语言

四、训练与不同行为方式的人沟通及交流

五、总结沟通六大法宝

六、七巧板游戏总结沟通及团队合作力

场景通关，复盘、颁奖

备注：此为 2 天 12 小时课程大纲，实际需求内容根据需求进行调整。
