

## 《高端商务礼仪》--主管及基层

主讲人：张曦瑶

### 【课程背景】

疫情三年，各企业发展受到严重影响。2022年随着疫情的放开，国家两会提出大力发展经济的利好政策，并鼓励各企业大力发展。在此背景下，企业完全靠产品力在市场立足的年代已经一去不复返。在提供同样的产品和价格下，能够让顾客获得“物超所值”的购物体验，从而成为企业的“终身顾客”，从而获得长久的利益，是所有企业为之奋斗的目标。

企业工作人员是企业与客户的关键触点与桥梁。高标准、职业化的工作人员是企业品牌的重要展现，也是企业核心竞争力的体现。

礼仪，是最有力量的无声的语言！恰当得体的礼仪，不仅使得工作人员能够在对客沟通中大方得体、轻松自如、自信优雅，更能良好的展现企业品牌，促进成交。

张老师通过多个行业和企业实际调研及体验，发现目前企业大多只注重产品的研发与创新，很多企业对工作人员的礼仪及对客户服务礼仪重视不够，导致企业蒙受巨大损失。2023.4.21 上海汽车车展宝马 MINI 接待人员礼仪及服务意识欠缺事件导致宝马股票暴跌3%，流通市值蒸发21.6亿欧元，使得企业品牌形象严重受损。商务礼仪就像一只无形的手，对企业品牌及利润至关重要。

### 【课程核心优势】

张老师是航空服务人员高端标准的制定及服务培训专家，曾跨行业将近15年+高端服务管理经验成功实战到地产、互联网等多行业，在塑造五星级商务团队、打造五星级客户体验等方面成绩卓越。本课程通过多年实战+理论经验的讲授，一方面帮助企业打造“航空级标准”的商务人员名片，另一方面通过培训使得服务人员自身形象和素养有质的提升，增加在工作生活中的自信度。

本课程结合高端商务礼仪标准，采用理论+丰富案例的形式倾情呈现。课程包含商务着装、仪容仪表、商务沟通、商务会议、商务宴请等方面，全面系统的提升企业人员在商务社交方面的整体素养，有力促进客户成交，提升企业品牌价值及收益。

### 【课程收益】

企业获益

- ◆ 员工掌握商务礼仪规范，可以完善、提升公司的品牌形象；
- ◆ 良好的商务礼仪可以提升公司与客户的关系，提升公司业绩。

#### 学员获益

- ◆ 掌握商务礼仪的规范与操作要领，能够完善、提升个人职业形象；
- ◆ 通过商务礼仪培训与应用，使得商务沟通更加得心应手，打开与客户沟通、成交之门。

#### 【课程设置】

- 课程适合：企业主管及员工
- 课程时间：一天 6 小时/两天 12 小时
- 课程形式：理论讲授+案例分享+情景模拟

#### 【课程大纲】

培训模块	培训内容	培训形式
第一章 人无礼无立，事无礼无以成--商务礼仪的由来及内涵？	1.礼仪得由来 2.什么是礼仪及礼仪的分类 3 什么是商务礼仪？	
第二章 商务礼仪—让客户眼前一亮的“名片，能够给企业与个人带来哪些价值？	1.高端品牌形象是企业”与众不同“的竞争力 2.”职业化“与”专业化“的工作人员是企业的品牌名片与免费的品牌宣传 案例： 1) 2023.4.21 宝马 MINI 车展热点事件 2) 芝华仕沙发购买案例 3) 泰康养老社区参观案例 4) 熊出没儿童主题乐园酒店入住案例 5) 亚特兰提斯七星酒店入住案例 6) 宜家家居案例 3.掌握高端商务礼仪规则让我们在工作生活中更加优雅、美丽、自信	讲解+案例（分享其中 2 个案例）分享
第三章 职业化形象的总体要求--职业、时尚、亲切、阳光	1.首因效应--两分钟的世界展示自我并让客户爱上你 2.职业化工作形象--”像个做事的样子“ 3.分享职业化形象图例	讲解
第四章 ”简洁、大方“的仪容仪表，给客户值得信赖的感受	1.商务着装--形象决定成败 -男士篇 -女士篇 -商务活动工装/西装优先原则 -男士着装“三色原则”和“三一定律”	讲解+练习+小案例分享

	<p>-女士着装“三色原则”、“职业套装或西装最佳原则”</p> <p>-商务着装图例分享</p> <p>2.商务场合仪容仪表细节</p> <p>-头发</p> <p>-面部</p> <p>-口腔</p> <p>-手部装饰</p> <p>-体味</p> <p>-饰物</p> <p>3.学员交叉检查并礼貌提出彼此问题</p> <p>4.本章小结</p>	
第五章 “优雅、端庄”的形体姿态（仪态），赢得客户尊重	<p>1.形体姿态-站姿</p> <p>2.形体姿态-坐姿</p> <p>3.形体姿态-行姿</p> <p>4.形体姿态-蹲姿</p> <p>5.形体姿态-鞠躬</p> <p>6.形体姿态-指示方位</p> <p>7.形体姿态-微笑</p> <p>8.形体姿态-端/拿/递/送</p> <p>9.视频分享 1) 《云上的诱惑乘务长变身乘客坐飞机，这待遇明显不一样啊！》</p> <p>2) 海航最新宣传片 Hai Time to Travel, Fly Your Dreams</p> <p>3) 两位女明星体态图片分享</p> <p>10.不同商务场合与客户沟通情景演练</p> <p>11 本章小结</p>	讲解+练习+小案例分享
第六章 “礼貌、客气、高情商”的商务沟通，让您与客户交谈事半功倍	<p>1.商务沟通的基本原则</p> <p>2.商务沟通的礼貌用语</p> <p>3.商务沟通的称呼礼节</p> <p>4.打招呼的规则</p> <p>5.商务交谈的禁忌</p> <p>6.场景练习-首次与客户见面破冰交谈</p> <p>7.本章小结</p>	讲解+练习+小案例分享
第七章 “有礼有序”的介绍礼仪，让您与客户交谈得心应手	<p>1.介绍礼仪-自我介绍</p> <p>2.介绍礼仪-他人介绍</p> <p>3.介绍礼仪-日常会面介绍</p> <p>4.场景练习-带新来同事见领导</p> <p>5.本章小结</p>	讲解+练习+小案例分享
第八章 握对手，永远是朋友	<p>1.握手礼仪-使用右手握手</p> <p>2.握手礼仪-握手的顺序</p> <p>3.握手礼仪-握手的力度及时间</p> <p>4.握手礼仪-握手的禁忌</p> <p>5.场景练习</p>	讲解+练习+小案例分享

	6.本章小结	
第九章 “小名片，大学问”，拉近与客户心与心的距离	1.递名片的规则 2.递名片的案例分享 3.练习（与客户首次会面如何递名片） 4.本章小结	讲解+练习+小案例分享
第十章 “面带微笑、简明扼要”的电话礼仪，隔空拉近与客户的距离	1.电话礼仪标准 2.情景演练（来自领导、同事、客户等） 3.本章小结	讲解+练习+小案例分享
第十一章 礼御客户，文明乘梯，给客户温馨周到的体验	1.乘梯规则 2.带客户乘自动扶梯、升降梯参观 3.本章小结	讲解+练习+小案例分享
第十二章 礼貌乘车，给客户尊享的体验	1.乘车礼仪-接送客人上下车顺序 2.乘车礼仪-安排座位 3.乘车礼仪-各类样例 4.乘车礼仪-乘车禁忌及样例 5.场景练习（驾车带客户参观体验区） 6.本章小结	讲解+练习+小案例分享
第十三章 商务宴请，与客户深层次的接触	1.宴请的类型 2.宴请的准备工作 3.赴宴礼仪 4.中餐桌次安排原则 5.中餐座次安排原则 6.点菜礼仪 7.就餐礼仪 8.场景练习（宴请客户参观团 12 人就餐） 9.本章小结	讲解+练习+小案例分享
第十四章 商务会议，正确运用座次礼仪体现专业与尊重	1. 商务会议的类型 2. 商务会议的七要素 3. 商务会议筹备礼仪 4. 视频会议的礼仪 5. 场景练习（客户参观团 12 人产品介绍会议） 6.本章小结	讲解+练习+小案例分享
第十五章 总结：场景实操与结训	1.各组以“情景剧”方式进行 1 天内容综合演练考评 2.针对课程中的细节进行提问答疑 3.所有章节总结回顾 4.合影留念及 PK 奖励	总结+演练