

国际商务礼仪

培训时间：1天

培训对象：政府行政机关及外贸企事业单位中高层管理人员

培训内容：

1. 了解系统的国际商务礼仪知识，掌握基本公务场合中的礼仪规范，提升个人职业素养，展现团队整体精神风貌、工作作风和办事效率。
2. 掌握涉外形象礼仪的基本元素，以恰当规范的方式展现职场形象。
3. 掌握国际礼仪中接人待物、公关应酬的基本礼仪礼节，建立和谐积极的商务氛围及合作关系，做好连接内外宾朋的桥梁和纽带。

培训方式：

课程从不同角度、不同层面进行综合阐述和训练，通过视频播放、图片音乐、游戏互动、场景模拟、故事案例讲解、头脑风暴等多种方式全方位互动，使参训人员在轻松愉悦的氛围中学习并掌握和工作相关的国际礼仪知识。

课程大纲：

一、礼仪概论

1. 礼仪的基本理念
2. 国际商务礼仪的作用
3. 国际商务礼仪的适用范围及原则
注重形象 不卑不亢 求同存异
信守约定 热情适度 女士优先

二、形象礼仪——商务场合的第一张名片

1. 外在形象及服饰的重要性（形象代表自己、代表团体、代表国家）
2. 商务人员形象四原则
3. 商务着装六禁忌
4. 场合着装及五应原则
5. 女商务人员的形象要求（颜色、质地、款型、配饰）
6. 男商务人员的形象要求（正装西服的禁忌）
7. 商务社交及休闲形象要求

三、体态及言谈礼仪

1. 无声的语言——体态
2. 商务场合的规范表情及手势
3. 目光注视及微笑礼
4. 商务场合体态的六禁忌（站坐行走蹲 持递接物）
5. 言谈礼仪的原则

使用敬语、掌握分寸、避免隐私，注意倾听、积极反应，求同存异，善于提问，不中断别人，不急下结论，适时引导，避免僵局；先思后言，注意条理

6. 倾听的六要素

四、涉外通联礼仪

7. 商务电话礼仪的重要性
8. 影响通话质量的因素
9. 接听、挂断、记录、免提使用的禁忌
10. 移动电话礼仪
11. 邮件收发规范

五、涉外交际礼仪

1. 商务会面礼仪
 - 1) 迎送
 - 2) 称呼
 - 3) 介绍
 - 4) 握手
 - 5) 名片
 - 6) 手势
 - 7) 会见会谈
2. 乘车的位次礼仪
3. 商务谈判位次礼仪
4. 商务签约位次礼仪
5. 仪式礼仪（开业 剪彩 奠基 发布会基本礼仪规范）

六、涉外商务宴请——你在品食物，别人在品你

1. 宴请准备（预约、守时、菜单）
2. 中餐宴请礼仪
 - 1) 餐具的使用
 - 2) 位次的排列
 - 3) 用餐禁忌
3. 西餐的礼仪
 - 1) 餐具的使用
 - 2) 西餐文化
 - 3) 位次排列
4. 饮品礼仪（咖啡、茶、酒水、饮品禁忌）

七、出行与公共礼仪

1. 行路的礼仪（驾驶）
2. 乘坐轿车的礼仪

3. 乘坐飞机的礼仪
4. 公共场所礼仪规范

八、中国主要贸易往来的国家习俗礼仪

1. 涉外礼仪基本原则（安全、健康、假日、宗教礼仪及禁忌、女士的特殊礼仪）
2. 各国礼仪禁忌
美国、德国、英国、俄国、加拿大、中东国家、亚洲日韩等