

商务接待礼仪

中华是礼仪之邦，儒家文化是礼乐文化，礼是中国传统文化的核心。早在先秦时期，《仪礼》这部典籍里记载了大量的宾主相见之仪，以及在接待宾客时需要恪守的规范。我们可以说，礼仪是一个国度文明的标志，同时展现着每个人的内在文化素养及精神面貌。

接待人员是企业形象的喉舌，一言一行不可小觑。虽说在商务接待的过程中，你所彰显是个人素养与职业风范，但不可否认的是你全然代表着企业的形象。

授课对象：商务接待人员；会晤较多的基层领导、中层领导

授课目标：对贵企业中的接待人员所应必备的礼仪规范加以训练；清楚自己的表情、言辞、举止等仪节的恰当的运用，做到言之有礼、行之有礼；对于作为商务接待人员所具备的职业道德素养必须秉持；塑造自身更加完善的形象，为企业形象添彩。

授课时间：6 小时

课程内容：第一部分：商务接待人员必须秉持的职业道德素养

第二部分：商务接待人员“容色”与“言辞”礼仪

第三部分：商务接待人员“迎送”礼仪

第四部分：商务接待人员“举止”礼仪

第五部分：商务接待人员“衣冠”礼仪

第六部分：如何快速化出完美妆容以及化妆之礼

第一部分：商务接待人员必须秉持的职业道德素养

职业道德素养是每个职业人内在修炼的核心部分，商务接待人员如果缺乏职业道德素养，那么他所行的一切仪节都是虚礼！

1. “敬”是职业人道德操守的根本
2. 为人处世秉持“谦”德
3. 接待过程中，请“真诚”相待

第二部分：商务接待人员“容色”与“言辞”礼仪

商务接待人士请您练习“不失色于人、不失言于人”。

1. 不恰当的表情比说错话的后果还要糟糕
2. 训练自己拥有职业表情
3. 职业人要懂得“色容庄重”的重要性
4. 问候与致意——和谐从此开始
5. 训练文明用语在接待中的运用
6. 介绍礼仪（训练对不同性别、身份的人进行介绍）

7. 你知道赞美、聆听、关注这些方法为什么会与人言辞交往中产生高效？

第三部分：商务接待人员“迎送”礼仪

迎人三分，送人七分。迎来送往中我们要真情相待，步步为礼。

1. 迎客之道
2. 接待时雅言与称谓的使用
3. 握手之礼（练习与不同人握手的原则）
4. 引领礼仪（练习引领过程中的行姿姿态、手位指引规范）
5. 递物之礼（当客人或领导把礼品、物品递给你时如何接受和放置，练习授受之礼）
6. 送别礼仪
7. 接待中的体态禁忌

第四部分：商务接待人员“举止”礼仪

商务接待人士请在坐、立、行等仪节中严格自律，展现职业人必备风范。

1. 商务接待人士“立容德”——肃立、恭立表达自己的身份。（立容训练）
2. 男士、女士坐姿礼仪。（坐姿训练）
3. 商务接待人士“行姿风范”——传统文化中的步、趋、行，那个字体现的是“步从容”并能很好的展现行姿风范？（训练与不同身份的行走时的站位）
4. 商务接待人士取物姿态禁忌。（取物姿态训练）
5. 鞠躬——中国人表达敬意的基本肢体礼仪。（鞠躬礼仪训练）
6. 商务接待人士“目容端”
7. 接待过程中肢体禁忌

第五部分：商务接待人员“衣冠”礼仪

无论是在中国还是西方国家，都有一个共识，人与人交往的过程中，表达尊重是从着装开始。

1. 了解什么是正装？什么是商务制服？
2. 工作装的基本礼仪与规范
3. 职业女士着装禁忌与礼仪。
4. 职业男士着装礼节。
5. 说说商务人士饰品礼仪

第六部分：如何快速化出完美妆容以及化妆之礼

职场中的职业女士都会化个淡妆，其目的展现自己健康、积极向上、敬业的精神，而非是让自己漂亮起来。

1. 更新你的化妆观
2. 了解肤色的特性再理性选择化妆品
3. 教你十分钟化个完美自然妆

4. 清新日妆的特殊修饰
5. 定位你的发型