

# 《礼赢职场——职场人士的商务礼仪》

## 【课程背景】

★据得克萨斯州立大学奥斯汀分校在对2500名律师进行调查后发现，形象不只是美观那么简单，它甚至可以影响个人收入，仪表形象较好的律师，其收入高于同事14%。

★根据美国另一项调查，客户愿意为销售人员良好的职业形象而付出比同类产品高10%的价格。

★松下幸之助提出：“在商品日趋丰富的社会中，选择哪个公司的产品很大程度上取决于企业形象。”

随着企业竞争的加剧，产品同质化现象愈加严重，企业间的竞争成为员工整体形象和职业素养的竞争，员工的形象是企业鲜活的名片，越来越多的企业意识到，拥有可以代表企业形象、传递企业价值的优秀商务人员乃是企业成功的关键。

本课程针对不同行业与职业，让学员了解商务礼仪的重要性、在不同场合灵活运用商务礼仪，从内在素养的修炼到外在形象的塑造，为企业量身定制整体解决方案，真正做到礼仪创造价值，礼仪就是生产力！

## 【课程收益】

★全面掌握商务活动中所应具备的商务礼仪规范，塑造员工最佳职业形象，显著提升企业公众形象；

★了解本行业特性、岗位要求及企业文化，明确个人职业形象定位，调整不良职业习惯，将个人职业形象与本企业发展相吻合；

★从容应对各种商务场合，增强自信，提升社交能力；

★赢得客户好感，消除商务社交障碍，在竞争中脱颖而出；

★掌握商务沟通礼仪及技巧，使沟通更顺畅，工作更高效；

★灵活运用四季色彩诊断及化妆、服饰搭配技巧，迎接职场新形象。

【课程时间】 6 小时

【课程对象】 企业员工

【培训讲师】 路瞳

## 【课程特色】

将商务礼仪与职业形象塑造相结合，贴合企业及员工实际情况，实用、简单、易学。可采用中文、英文、日文三语进行互动和讲授。通过讲师演绎、自我测试、案例分析、视频观摩、互动练习、情景模拟、实操演练、小组讨论等教学方法，突出学员自我练习及亲身体验的重要性。

## 【课程大纲】

导入：

1. 首因效应——形成“第一印象”速度超乎你的想象！

讨论：一道选择题——“who”&“why”

2. 五五三八七原则及七七定律——“第一印象”你来定

讨论：商务场合如何留下良好的第一印象？

### 3. 商务礼仪概述——商务礼仪是商务场合最佳“推手”

(1) 古今中外的礼仪

(2) 商务人士学习礼仪的三大作用

案例：你是这样的“成功人士”吗？

## 第一模块：全方位商务形象塑造

### 第一节 商务静态形象塑造——仪容仪表提升商务魅力

#### 1. 商务仪容

(1) 男士

a) 商务男士仪容自测表——今天你做对了吗？

讨论：商务男士的包里不可缺的一件物品…

(2) 女士

a) 商务女士仪容自测表——今天你做对了吗？

b) 商务女士工作妆参考标准及技巧

i. 三庭五眼&黄金比例

ii. 玩转十分钟职场化妆术

讨论：你也可以！——before & after

#### 2. 商务仪表

(1) 各国政要着装品位赏析

讨论：First Lady (第一夫人) 影响力

(2) 着装 TPOR 原则

看图说话：妥与不妥

(3) 商务男士着装——穿出品位，穿对规则

a) “三三”原则

b) 西装套装

c) 三角区配色进阶

d) 配饰

(4) 商务女士着装——穿出魅力，穿对场合

a) 女士套装

讨论：套裙还是套裤

b) 女士其他职场着装

案例：她为什么不受欢迎？

c) 鞋袜

互动：哪些是正装的鞋子？

d) 配饰

讨论：你是“圣诞树”女王吗？

(5) 四季色彩诊断——属于你的色彩衣橱

a) 春夏秋冬四季类型划分——暖男？酷女？

b) Personal color——个人色彩诊断

实操演练：色彩诊断

游戏：服装正式度排序

### 第二节 商务动态形象训练——一举一动展现商务魅力

#### 1. 优雅的行为举止

- (1) 优美挺拔的站姿
    - a) 女士站姿
    - b) 男士站姿训练：站姿训练环节  
讨论：男士站姿与女士站姿有何不同？
  - (2) 端庄得体的坐姿
    - a) 女士四种坐姿
    - b) 男士四种坐姿训练：坐姿训练环节  
讨论：商务场合，这种坐姿有何不妥？
  - (3) 稳健自信的走姿
2. 手势礼仪规范——小手势，大学问
- (1) 基本手势礼仪  
鼓掌、叩门、点名等  
案例：工会活动中的点名，你是否中招？
  - (2) 引导、指示、递接手势礼仪  
训练：手势礼仪训练环节
3. 无声的身体语言——别让它们泄露你的秘密
4. 目光礼仪、微笑礼仪
- (1) 目光礼仪——无声的力量  
“礼仪三角区”解密！  
训练：分组演练目光礼仪
  - (2) 微笑礼仪——神奇的礼物  
微笑中的两组肌肉  
讨论：温暖的笑容？假意的笑容？告诉您分辨真假的理论依据  
案例：沃尔玛三米微笑
  - (3) 五大社交距离  
案例：为何热情地与日本客户打交道，却引发了他的反感？

## 第二模块：商务交往礼仪——修养与风度的体现

1. 问候礼仪  
讨论：商务场合，谁先问候谁？
2. 称呼礼仪
  - (1) 称呼的类型
  - (2) 哪些是NG的称呼案例：公司来了位姓付的客户，该如何称呼他？
3. 握手礼仪
  - (1) 握手礼仪的起源
  - (2) 握手礼仪中的禁忌和例外讨论：英国女王为何戴手套？  
案例：在一次研讨会上…
4. 名片礼仪
  - (1) 名片的昔日与今朝
  - (2) 名片礼仪“接”与“递”的口诀

## 5. 介绍礼仪

### (1) 自我介绍

自我介绍**total solution**——引人注目的“一分钟”！

演练：公众场合的自我介绍

### (2) 他人介绍

他人介绍的顺序——尊者享有优先知情权

讨论：先介绍谁？

### (3) 集体介绍

集体介绍的种类

案例：演播厅内的介绍

演练：问候礼仪、握手礼仪、介绍礼仪和名片礼仪整体演练环节

## 6. 馈赠礼仪

案例1：旅行社的馈赠礼品为何引发游客反感？

案例2：弄巧成拙的客户礼品

案例3：\*\*银行的VIP礼物

案例4：连战获赠北京大学礼物

### (1) 馈赠礼仪5W1H

### (2) 馈赠六不送

## 7. 拜访礼仪

### (1) 拜访的基本礼仪

### (2) 拜访中的注意事项

讨论：进入室内，哪些不能佩戴？

## 8. 接待礼仪

看图说话：典故“周公吐哺，天下归心”

### (1) 接待的流程

### (2) 接待中的礼仪

#### a) 引导礼仪：上下楼梯、进出房间、乘坐电梯

案例：为何没留住前来面试的“最佳人选”？

#### b) 奉茶礼仪

#### c) 辞文雅改

#### d) 末轮效应

## 9. 位次礼仪

### (1) 四大原则

#### a) 面门为尊

#### b) 远门为尊

#### c) 居中为尊

#### d) 观景为尊

### (2) 以左为尊的场合——中国传统

#### a) 民间待客

#### b) 官方内部会议排序

讨论：鸟巢与水立方的设计理念

### (3) 以右为尊的场合——国外接轨

#### a) 餐桌场合

#### b) 公共场合

- c) 国际场合
- d) 商务场合
- e) 外交场合

案例：新员工小李应该坐哪里？

#### 10. 乘车礼仪

讨论：不同车型的位次排序

讨论：陪同领导去英国，应如何乘车？

### 第三模块：商务通讯礼仪——加深印象的好机会

#### 1. 电话礼仪

- (1) 打电话礼仪口诀及流程
- (2) 接电话礼仪口诀及流程

案例：销售员小陈为何丢单？——电话传递的不仅仅是声音和信息

#### 2. 电子邮件礼仪——字字专业高效

- 1) 电子邮件的特性
- 2) 主题必写，Re不宜多
- 3) 禁止群发，禁止错别字

案例：外企菜鸟小张写第一封邮件

#### 3. SNS社交媒体礼仪——改为企业微信沟通的礼仪，头像，加名称，及时回复，礼貌用语等。

- 1) 朋友圈发帖——符合礼仪规范才更具影响力
- 2) 点赞及评论——文字暴力伤害更大
- 3) 节日祝福应够真诚

### 第四模块：商务沟通礼仪——商务场合的润滑剂

游戏：撕纸

#### 1. 沟通的重要性

- a) 两个百分之七十
- b) 沟通漏斗图

讨论：撕纸游戏为何导致结果不同？

案例：老外吃汤圆…

#### 2. 有效沟通与无效沟通

- a) 同频同理
- b) 共感共情

#### 3. 沟通五法宝

- a) 微笑的魔力
- b) 赞美是润滑剂

案例：一百顶高帽

- c) 倾听的技巧

案例：主持人与小朋友的对话

- d) 同理才能同心

互动：“模仿”小游戏

- e) 不争执，求一致

游戏：互推得分游戏

4. 上下级沟通

- a) 沟通的场合
- b) 沟通的地点
- c) 沟通的时机
- d) 沟通禁忌

5. DISC沟通原理

- a) Dominance支配型/主导型
- b) Influence影响型/社交型
- c) Steadiness 稳健型/支持性
- d) Conscientiousness服从型/思考型