

《高端商务礼仪》

【课程时间】3小时

【课程对象】企业中高层管理者

【培训讲师】路瞳

【课程特色】

聚焦中高层管理人士，结合管理者自身需求及职业发展，从管理者形象入手，涵盖商务接待、商务拜访、商务宴会、商务会务、商务座次等多方面内容，细致、深层探讨商务礼仪内容，助力管理者更顺利、更自如地开展高层次商务活动，进行高层次商务交往。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：

商务礼仪概述

- (1) 古今中外的礼仪
- (2) 商务礼仪的涵义
- (3) 商务礼仪的重要原则
 - a) 维护形象原则
 - b) 灵活适度原则
 - c) 尊重惯例原则
 - d) 平等对等原则
 - e) 尊重隐私原则

案例：这样的商务接待违背了哪一原则？

第一模块：深入打造管理者形象——魅力商务形象，永恒铭记

第一节 管理者静态形象塑造

1. 管理者商务仪容

- (1) 男士
 - a) 男士商务发型六标准
 - b) 男性管理者表情管理：三种商务气质打造
 - c) 管理者商务三度微笑

- (2) 女士
 - a) 女士商务发型四标准
 - b) 女性管理者表情管理：四种商务气质打造

讨论：国内外领导人公众形象与企业管理者商务形象的对比

2. 管理者商务仪表

- (1) 管理者商务形象的重要意义
- (2) 各国政要着装品位赏析
- (3) 管理者男士着装

讨论：三种黑色皮鞋的不同场合

- (4) 管理者女士着装
 - a) 女士六大商务搭配法则
 - b) 女士商务搭配六大系列及详解
 - c) 女士商务着装与搭配

(5) 管理者精神形象塑造

第二节 管理者动态形象训练

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：上台颁奖，管理者应采用哪一种站姿？

(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：上台讲话，应保持哪一种坐姿？

2. 手势礼仪规范—小手势，大学问

- (1) 基本手势礼仪
- (2) 鼓掌、扣门、接待、点名手势礼仪

3. 无声的身体语言

4. 目光礼仪、社交距离

- (1) 目光礼仪
- (2) 解析社交距离
 - a) 国际社交距离
 - b) 国内社交距离

第二模块：商务会面礼仪——尊重与欣赏的展现

1. 介绍礼仪

- (1) 他人介绍
 - a) 站位角度
 - b) 手姿标准及不同场合的手势运用
 - c) 介绍顺序
- (2) 集体介绍
 - a) 方式
 - b) 原则

2. 名片礼仪

- (1) 名片礼仪四标准
- (2) 名片礼仪中的跨文化差异

3. 握手礼仪

- (1) 站位
- (2) 顺序
- (3) 手势标准
- (4) 禁忌

讨论：握手时，管理者将左手拍至下属大臂的作法是否恰当？

第三模块：商务接待礼仪——真诚友好、以礼待人

1. 接待礼仪概述

- (1) 接待礼仪的涵义
- (2) 接待礼仪的重要作用

案例赏析

2. 接待方案的制定

- (1) 熟知详情
- (2) 确定“时空”
- (3) 关注细节

案例赏析

- (4) 熟知程序
- (5) 接待通知

实操、案例赏析

3. 接待邀请礼仪

4. 接待迎接礼仪

- (1) 接待礼仪七到位
- (2) 接待地点选择
- (3) 国内接待趋势
- (4) 接待接站牌的量化标准
- (5) 接待迎接禁忌

5. 接待规格礼仪

- (1) 高规格接待
- (2) 对等规格接待
- (3) 低规格接待

6. 接待送客礼仪

互动、案例赏析：超高规格接待

视频赏析：最高规格接待视频赏析

第四模块 商务会议礼仪——专业与规范的体现

1. 会议筹备工作

2. 会议位次礼仪

- (1) 会议位次四大原则
- (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

- (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

讨论：去北京市**区政府参加会议与去某世界五百强企业参加会议的位次区别。

(4) 会议座次排序原则

3. 会见与会谈

讨论：商务会见与商务会谈的区别。

(1) 会见与会谈的区别

(2) 分列式座次与相对式座次

4. 商务会议摆台标准

5. 商务会议奉茶标准

(1) 茶叶的选用品种

(2) 茶叶的标准用量

(3) 茶杯的摆放

(4) 不同场景的奉茶礼仪

第五模块 商务乘车位次礼仪——关注细节，礼和天下

1. 双排五座轿车

(1) 司机驾车的位次礼仪

(2) 领导亲自驾车的位次礼仪

2. 越野车

(1) 司机驾车的位次礼仪

(2) 领导亲自驾车的位次礼仪

3. 三排座商务车

(1) 司机驾车的位次礼仪

(2) 领导亲自驾车的位次礼仪

4. 大巴车

(1) 司机驾车的位次礼仪

(2) 领导亲自驾车的位次礼仪

第六模块 商务宴会礼仪——中西合璧，举杯共赢

1. 商务宴会之分类

2. 商务宴会之邀请

a) 邀请方式

讨论：国内目前通行最高级别邀请方式。

b) 邀请时间

c) 邀请名单的拟定与选择

3. 商务邀请之点菜礼仪

讨论：商务便宴与正式商务宴会的区别。

a) 三优

b) 四忌

c) 六搭配

4. 商务宴会迎宾及陪同礼仪

a) 迎宾礼仪

b) 陪同礼仪

5. 商务宴会位次礼仪

- a) 商务宴会位次排序
- b) 商务宴会主位的特点
- 6. 商务宴会祝酒词与结束语
- 7. 商务宴会礼仪及禁忌
 - a) 餐具的使用及禁忌
 - b) 酒杯的使用及禁忌

第七模块 商务拜访礼仪——体现心意，修己达人

- 1. 商务拜访礼仪的精神内涵
- 2. 商务拜访时间把控
- 3. 商务拜访着装及物品安放礼仪
- 4. 商务拜访之入座礼仪

讨论：王总办公室的布置：会客区与办公区的区别；长沙发与短沙发的用途。

- 5. 商务拜访礼仪六部曲
- 6. 商务拜访重中之重
- 4. 商务拜访禁忌