

《礼胜职场，赢在商战》

课程背景：

中国乃礼仪之邦，拥有五千年国之文明。“礼”乃敬人者。《论语》曰：“不学礼，无以立。”学习礼仪是做人之本分，做事之原则。学习礼仪将助力职场竞争力，提升职场接待力、赋能企业形象，赋能企业未来发展。

课程时间：2天（6小时/天）

目标学员：企业全体人员及管理层

模块一：商务礼仪（实操性强）

第一部分 知其然，知其所以然（引用+理论+知识点）

《论语》中的礼仪之道；《大学》之道

1. 礼仪的定义及场合性特征
2. 学习职场礼仪的重要性——筑基企业整体形象力的根基
3. 提升职场礼仪的三大原则

互动：看视频说感受

第二部分 印象管理——三维塑造（理论+讲解+实操）

1. 形象的定义及重要性——形象三大效应
2. 形象的仪容要求七大准则
3. 职业形象力的妆容打造、发型打造
4. 女士仪表基本要素
5. 男士仪表基本要素
6. 职场着装自我检查

小组PK：职业形象塑造游戏

第三部分 诚于中而形于外（讲解+演示+情景）

1. 仪态形象的重要性——阿尔博特定律
2. 表情礼仪管理——目光礼仪、微笑礼仪的不同场合运用
3. 场合基本仪态礼仪讲解及训练——站姿、坐姿、走姿、蹲姿、鞠躬的不同场合运用

4. 电话礼仪
5. 微信沟通礼仪
6. 接递物品、传递文件手势等礼仪动作规范

小组 PK：情景模拟

第四部分 商务会面礼（讲解 + 演示 + 情景）

1. 称呼的艺术
2. 问候的做法
3. 介绍的惯例
4. 握手的规矩
5. 引导的讲究

互动：企业内部商务会面真实场景模拟

第五部分 商务会议接待礼仪（知识点 + 讲解 + 情景）

1. 会议接待事前准备
 - 自身准备
 - 环境准备
 - 工作准备
2. 预定酒店注意事项
 3. 迎接宾客礼仪（机场或酒店）
 4. 乘车礼仪
 - 轿车位次
 - 轿车上下礼仪规范
 - 轿车提拿行李礼仪
 5. 迎接宾客（办公地点）
 - 列队方式
 - 迎接方式

6. 行进位次礼仪原则

- 前侧为尊
- 已右为尊（中国传统以左为尊）
- 交叉前行

7. 引导入座礼仪规范

8. 会议会谈位次原则

- 相对式会议室位次
- 并列式会议室位次
- 会务室座次安排

9. 会议奉饮礼仪

- 如何选茶
- 如何泡茶
- 如何上茶
- 如何添茶

10. 会议室及会议桌的布置

- 会议室布置流程与规范
- 会议桌的摆放与讲究

11. 会议中服务工作细节指导与演练

12. 会议结束，送别宾客服务礼仪规范

小组情景模拟 PK

第六部分 商务拜访礼仪

案例引入：金先生拜访的故事

1. 拜访实例案件分析
2. 拜访前的预约礼节
3. 拜访前的准备
4. 拜访中的礼节
5. 登门有礼，遵守常规
6. 为客有方，体谅主任

7.适时告辞

互动游戏

第七部分 商务场合的沟通礼仪

沟通的底层逻辑

1. 职场沟通的内核
2. 倾听六要素
3. 职场语言六大要求
4. 礼貌十字真言
4. 职场沟通六大禁忌
5. 职场礼仪中的用语四忌
6. 十大职场沟通语言分类

互动：职场手机、微信礼仪沟通之道

附赠：会议接待标准手册

测评环节：理论+实操

培训大总结与复盘