

高端商务礼仪——事业助力利刃

课程背景：

随着世界经济的发展，特别是全球经济一体化的不断形成，商务往来增多，如何才能在众多企业中脱颖而出，除了需要卓越的能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，建立良好优雅的企业形象，此时，商务礼仪便起到了一个十分重要的作用。

商务礼仪是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求，体现了人与人之间的相互尊重，同时也约束了商务活动中的某些方面。在商务往来中，任何一个表现都可能会导致意想不到的结果，也许是一块手表，也许是一顿晚餐。企业竞争，是员工素质的竞争。教养体现细节，细节展示素质。一个人的素养高低对企业的发展非常重要！

其次，高端商务活动中毕竟是离不开交际应酬，在不同的交往活动中我们会遇到不同的人，可能有政府领导，企业负责人，行业大咖，而面对不同的人怎样进行交往也是一门艺术，如何让人感到舒服，却又没有拍马屁的嫌疑是非常关键的。

最后，有助于维护企业形象。在高端商务交往中，个人便代表了整体，个人的所作所为，一举一动，一言一行，就是企业的典型活体广告。良好礼仪同时还是人际关系的润滑剂。现代企业强调团队精神，而礼仪可以促进这一力量。好的商务礼仪在人际交往中会给人一种亲和力，增进吸引和情感交流，增强信任 and 了解。因此，个人形象是构筑企业公众形象的基石，商务人员在工作及社交往来中，不仅反映出商务人员自身的素质，而且直接反映出企业的对外形象。

课程收益：

- 1.从商务人员的实际工作，掌握商务形象管理的方法，用形象力展示个人素质；
- 2.通过行为举止训练，塑造端庄美好气质，体现企业精神面貌，；
- 3.掌握商务拜访.商务接待及社交的礼仪规范，懂得灵活应用商务礼仪的知识，完善.提升企业的品牌形象；
- 4.掌握良好沟通技巧，提升工作人员在相关岗位的职业能力，达到提高工作人员素质和工作效率的目的；
- 5.提升职业化素养，从而提升精神面貌，进一步将文化精神理念与商务礼仪落实到行为规范中；进而提高企业的社会效益和经济效益。

课程对象：中高层管理人员.行政人员.客户经理.营销人员.对外联络人员及相关人员等

课程时间：2天,6小时/天

课程方式：专题演讲，课堂练习，分组练习为主.感性讲授为辅，配以演示.演练正反对比

课程大纲：

导入：为何要学习礼仪 —— 认识重要性提升学好用好礼仪的需求

- 1、 每个人都是自己的形象代言人
- 2、 首轮效应——3秒决定第一印象
- 3、 商务会面和社交的目的：
- 4、 礼仪五要素：寒暄、形象、表情、态度、措辞

第一单元：形象表达价值——个人商务形象提升实战训练

一、让商务伙伴第一时间记住你

1. 个人形象 **55387** 定律
2. 个人形象匹配：行业、专业、客户

二、社交表情修炼 ---“仪容管理”

1. TOPR 原则
2. 表情礼仪
 - (1) 微笑：打造亲切动人的微笑——笑出表情纹、含箸练习法
 - (2) 眼神：让你的眼睛会说话——眼神练习法
3. 仪容礼仪：男士和女士仪容的修饰方法
4. 商务着装礼仪：男士和女士着装礼仪
 - (1) 三色定律、三一定律、三大禁忌
 - (1) 配饰体现修养
 - (1) 携带其它物品礼仪
5. 场合着装规范：职场、社交、休闲、运动等

现场修正：仪容仪表

观点：人不可不饰，不饰则无貌，无貌则不敬；不敬则无礼，无礼则无立。

三、无声魅力修炼 ---“仪态管理”

1. 站姿——挺拔端庄：(1)、接待站姿；(2)、礼宾站姿；(3)、交流站姿
2. 坐姿——娴静大方：
 - (1) 坐姿的方式：正位坐姿、双腿斜放式坐姿、双腿交叉式坐姿、前伸后驱式坐姿
 - (2) 坐着的时候不能有太多的小动作
 - (3) 掌握入座规则“左进左出”
3. 走姿——轻盈稳重：
 - (1) 走姿动作要领
 - (2) 行走的训练方法
 - (3) 前行、后退步、侧身步
4. 蹲姿——美丽从容：蹲姿、捡拾物品姿势

现场演练：站走行蹲

观点：举止被认为是提升品质和档次的一个重要依据。优雅的举止提升品质，得体的举止能够弥补交往中的不足，恰当的举止能够增进双方沟通

第二单元：商务礼仪训练 —— 会面对待礼仪与拜访技巧实战训练

一、商务会面四步骤

1. 称呼礼仪：小称呼 大智慧
 - (1) 称呼技巧
 - (2) 记住对方的名字
 - (3) 多次重复对方称呼
2. 握手礼仪：

- (1) 正确的握手方式
- (2) 握手技巧：让对方感觉你的真诚

3、名片礼仪：

- (1) 步骤：名片使用 6 部曲
- (2) 递送顺序
- (3) 名片禁忌

4、介绍礼仪：

- (1) 自我介绍：A、什么时候 B、介绍的顺序 C、介绍的内容
- (2) 为他人介绍：A、介绍的顺序 B、介绍的内容 C、介绍的手势

练习：情景模拟——高端商务聚会场合结识新朋友

观点：商务会面提供的是双方相互审视的一个机会，只有给客户留下良好的印象，你才可能开始第二步

二、拜访礼仪：

(一)、拜访礼仪流程

拜访前准备：古语说的好：不打无准备的仗

- 1、提前预约：预约方式、预约时间（时间禁忌）
- 2、明确目的：解决的问题、对方的问题、想要的结果、准备的资料和话术
- 3、礼物不可少：契合对方兴趣、爱好和自己的品味
- 4、自身仪表仪容：仪容标准、着装选择

(二)、拜访过程：细节决定成败

- 1、时间观念：什么时候到比较得体
- 2、通报后进入：通报者如何沟通（收买人心）、正确进入办公室、会议室礼仪
- 3、会面礼仪：会面四步骤，位次坐姿
- 4、会面沟通：表情礼仪、谈话礼仪、距离礼仪、
- 5、沟通技巧：寒暄、赞美、同理、积极正面、善用提问
- 6、把握时间：观察主人微表情、微动作，控制谈话时间和节奏

(三)、拜访道别：末尾效应，给下次会面预埋伏笔

- 1、离别用语：规范礼貌用语、预留下次会面用语
- 2、末尾效应：道别规范礼仪
- 3、收买人心

练习：情景模拟——拜访企业负责人

观点：拜访礼仪最能体现企业的服务特色，需要让企业文化和客户群体有机融合，让其既呈现出一致的服务氛围，但又具有自己的特色

三、接待礼仪：

(一)、商务接待前准备：

1. 了解交往对象：此行目的、性别、年龄、爱好、身份、禁忌等
2. 提前安排：车辆、接待人员、行程、酒店规格等
3. 细节体现：细节决定成败

(二)、会面接待细节

- 1、点头礼：绅士点头礼；优雅女士点头礼
- 2、手姿礼仪

- 小请、中请、大请、多请
- 3、指引客户礼仪：引导客户、主陪客户、礼遇客户、超越客户的行为及语言规范
 - 4、上下电梯、楼梯礼仪
 - 5、进出会议室、办公室礼仪：会议室座次礼仪
 - 6、礼仪距离：物理距离决定心理距离—亲密距离、社交距离、礼仪距离、公众距离
 - 7、细节规范：
敲门关门、点烟、递送物品技巧、添加微信等
 - 8、乘车礼仪：小轿车（专职司机、非专职司机）、越野车、中巴车、大巴车
 - 9、提供茶点礼仪：倒茶、敬茶、手势语言规范等
 - 10、送别客户礼仪：重视“末轮效应（出迎三步，身送七步）
——好的送别是下一次见面的开始

练习：情景模拟——办公室接待客户

观点：接待礼仪最能体现企业的服务特色，需要让企业文化和客户群体有机融合，让其既呈现出一致的服务氛围，但又具有自己的特色

四、融洽的沟通礼仪：

（一）会面沟通：

- 1、沟通金钥匙：
 - A、软垫式言辞：不好意思、打扰了、非常感谢。。。
 - B、六大礼貌用语：您、请、对不起、没关系、谢谢、再见
 - C、舒心接待：微笑、问候、问询
- 2、沟通三要素：心态、关心、主动
- 3、沟通技巧：同理心、赞美、同频同率、先跟后带等

（二）沟通艺术：

- 1、积极倾听
 - (1) 干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等
 - (2) 倾听的5个层级：从心不在焉到用同理心听
 - (3) 积极倾听的反射话术
- 2、有效的发问技巧
 - (1) 了解事实与信息—开放式与封闭式问题
 - (2) 引导对方—问“YES”的问题
 - (3) 集中在问题解决—接受性与选择性问题
- 3、同理心
同理心回答三要素
- 4、正向引导法
 - (1) 使用积极的词语
 - (2) 避免中性词
 - (3) 阻止负面词语
 - (4) 善用我代替你
- 5、赞美法
 - (1) 赞美人的十把飞刀
 - (2) 最受人欢迎的赞美项目

（二）、通讯设备沟通礼仪

1、电话礼仪

- (1) 接听电话技巧
- (2) 打电话的正确方式：5W1H
- (3) 开场和结束语
- (4) 语音语调
- (5) 微笑

2、手机礼仪：短信、通话、彩铃

3、网络沟通礼仪：微信、QQ、邮件

观点：随着科技的发展，很多商务交往是通过电话等通信设备来完成，虽然不用见面，但是也是至关重要的，有时还直接决定了客户的合作意向。

第三单元：中餐礼仪训练

一、中餐宴请目的

思考出席宴请我们去干什么？

1. 订餐礼仪
2. 人数的统计
3. 了解对方的喜好
4. 了解宴请的目的
5. 了解餐厅的特色

二、宴请着装要求

三、用餐座次礼仪：商务宴请的落座顺序？商务宴请中如何安排落座？

1. 总原则：左低右高、面门为上、临墙为好、观景为佳。。。。。
2. 宴会座次安排：3种圆桌座次

三、点菜礼仪：如何布菜才彰显礼仪

1. 数量规范：怎么点菜又吃饱又吃好
2. 品类规范：点什么让宾客又满意自己又有面
3. 点菜禁忌：

四、餐具使用：餐桌不出洋相，细节要注意

1. 餐巾使用
2. 筷子使用
3. 洗指碗使用

五、喝酒礼仪

1. 斟酒礼仪：白酒、红酒的礼仪
2. 敬酒礼仪：握杯、姿势、敬酒动作、顺序、规范等
3. 喝酒潜规则：喝酒的最高境界

六、餐桌细节礼仪

1. 细节礼仪：体现你懂礼的最佳时刻
2. 转台、吃相、吸烟、买单

3. 话题：聊什么，怎么聊，让你脱颖而出
4. 宴会结束，送客之道
5. 餐桌十忌

总结练习——模拟演练：

小组PK，角色扮演，演练拍摄，打分点评

结论：

商务礼仪不仅展示个人素质，表现先进企业文化，还体现商务交往的较高境界。商务礼仪是商务交往的“润滑剂”，不仅能有效避免人际冲突，减少人与人之间摩擦，并且使商务交往变得轻松愉快，是商海取胜的法宝。