

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，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，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，增强信任和了解。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

课程时间：1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：

第一单元：商务礼仪训练 —— 接待礼仪与接待技巧实战训练

一、 商务交往

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：名片使用6部曲

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——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、接待礼仪：

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、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

8、提供茶点礼仪：倒茶、递茶、手势语言规范等

9、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

三、电话礼仪

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。

第二单元：小组展示、PK

- 1、各小组制定一个工作版的情景演练脚本
- 2、进行角色分配
- 3、根据脚本展示
- 4、老师根据摄影回放进行点评
- 5、没有过关的小组重新修订脚本，再次过关，如果时间不允许，重新选择时间辅导、训练

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。