

高端商务形象塑造与管理专题培训

课程收获

- ◆ 本课程从商务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白商务交往规则和规矩的培训内容；
- ◆ 帮助学员掌握仪容仪表，行为举止礼仪，言语沟通等商务礼仪；
- ◆ 学会如何与客户打交道、如何进行商务宴请活动的礼仪培训。
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：企业中高层领导

培训时间：1天

培训形式：现场讲授、图片纠错、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

模块一：礼仪的概述

- 培训的背景——商务活动中礼仪现状及带来的人际效应
- 礼仪的五大类别及应用场合
- 学习运用礼仪提升企业品牌和个人形象

模块二：仪容仪表仪态礼仪——培养亲和力的技艺，锻造完美职业形象，加强风度修养

- 第一印象是什么？在人际交往中如何给自己加分？
- 中高层商务人士的仪容仪表要求
- 商务着装的原则与穿戴技巧
 - 常见商务交往着装误区
 - 规范商务着装女士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
 - 规范商务着装男士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
- 人类最美丽的无声语言——微笑
 - 商务人士的微笑法则
 - 目光的凝视区域及运用
- 三步打造规范“站、坐、走、手势”
 - 不同站姿所透露的个人性格秘密
 - 不同坐姿所透露的个人性格秘密
 - 走姿透露出的个人内心特征
 - 常被忽略的错误手势及手势的禁忌
- 距离产生美——人际距离知多少
- 记忆比拼——仪容仪表仪态培训内容回顾

模块三：商务往来礼仪

- 称谓礼仪
 - 称谓的重要性
 - 称谓的种类（列举并逐一举例讲解）
 - 不恰当的称谓与分析
- 介绍礼仪
 - 介绍的种类：自我介绍、介绍他人、介绍集体
 - 自我介绍四要素及场景演练
 - 介绍他人遵循的原则及场景演练
 - 集体介绍场景演练及原则讲解
- 名片礼仪
 - 接收名片场景演练、注意事项

- > 递送名片注意事项
- > 图片纠错（禁忌事项）

■ 握手礼仪

- > 握手中产生的尴尬
- > 握手的掌势、力度、时间、距离、顺序
- > 握手的禁忌

■ 同行及引领礼仪

- > 同行引领位次原则
- > 楼梯引领注意事项
- > 开门时的引领注意事项
- > 电梯引领情景演练及位次讲解

■ 座次礼仪——小座位，大学问

- > 您了解座次安排吗？
- > 座次安排有什么规则？
- > 会议时三种座次排列（相对式、并列式、自由式）
- > 不同会议场合座次安排中的大学问
- > 谈判时两种座次安排（标准式、竖桌式）
- > 宴会时的座次安排
- > 合影时的位次排列
- > 乘车座次安排

■ 谈判与签约

■ 参观礼仪

■ 馈赠礼仪

- > 需不需要送礼
- > 如何选择合适的礼品
- > 赠送礼品的具体操作

模块四：宴会礼仪

■ 舌尖上的中餐礼仪

- > 中餐礼仪的起源
- > 如何点菜和敬酒
- > 巧妙得体的化解特殊情况
- > 使用餐具有哪些禁忌？
- > 细节决定素质

■ 西餐礼仪

- 西餐类型
- 西餐上菜程序
- 西餐餐具使用及禁忌
- 西餐就餐注意事项

■ 接待礼仪

- 接待的种类重要性
- 接待前的准备工作
- 细说迎宾八部曲
- 奉茶礼的由来及注意事项（场景演练+规范做法）
- 如何做好送客

■ 电话礼仪

- 拨打时的注意事项
- 接听时的注意事项
- 转接时又该怎样做呢
- 电话礼仪禁忌
- 手机使用小贴士

模块四：商务交谈礼仪——提升人际关系沟通技巧，增强个人语言亲和力，和谐商务交往人际关系

■ 交谈礼仪

- 话题的选择
- 内容的禁忌

■ 有效沟通与技巧

- 有效表达
- 有效倾听
- 有效提问