



# 商务礼仪锻造

——让礼仪成为生产力——



## 【课程背景】

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它在人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。从个人的角度来看，掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。从企业的角度来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

商务礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对自身的形象以及员工的形象





越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，同时也已成为企业形象的重要表现。

### 【课程收益】

- 1.帮助企业提升员工的礼仪素养，塑造企业的品牌文化及形象。
- 2.帮助员工树立正确的服务意识及心态，积极主动地提供满足企业内外部客户的需求。
- 3.帮助员工通过形象管理与沟通礼仪，实现提高个人及企业生产力的目标。

**【学员对象】** 本课程适用于职场人士

**【授课时长】** 1天（6小时/天）

**【授课形式】** 引导、教练、案例讨论、个案演练、情景模拟、角色扮演等

### 【课程大纲】

## 模块一、卓越的服务意识和心态

### 1. 礼仪的价值

1.1 礼仪的定义及由来

1.2 职场中礼仪的重要性

1.3 礼仪的核心

➤ 马斯洛需求介绍

➤ “尊重”需求是礼仪的核心





## 2. 让你的服务【尊重】客户

2.1 服务的三重境界：被动、主动、感动

2.2 案例分析：海底捞那些感动你的细节

2.3 小组讨论：如何感动我的客户（引导工具：漫游挂图）

## 模块二、职业化形象管理

### 1. 形象管理重要性：55387 黄金定律

1.1 语言内容 7%

1.2 声音处理 38%

1.3 肢体语言 55%

### 2. 着装三大原则：时间、地点、场合

2.1 职场女士着装场合及细节

2.2 职场男士着装细节

### 3. 职业化仪容管理

3.1 发型：男士、女士

3.2 面部：淡雅妆容五原则

3.3 可配合妆容现场演练

## 模块三、优雅仪态举止





## 1. 身体姿势的纠正及练习

1.1 站姿

1.2 坐姿

1.3 行姿

1.4 蹲姿

## 2. 面部表情礼仪练习

2.1 微笑礼

2.2 眼神礼

## 3. 迎送礼仪

3.1 握手礼仪

3.2 名片递送

3.3 手势与方位

3.4 电梯礼仪

## 4. 递送物品礼仪

## 5. 尊客奉茶礼仪



# 模块四、服务及沟通礼仪

## 1. 电话沟通礼仪

## 2. 常用职业敬语

## 3. 有效沟通的听与说

3.1 沟通中的“听”——倾听技巧





1) 拆词解读“倾”——通过外显感官感受，让对方知道你在关注他

2) 拆词解读“听”——需要听到的三项内容：事实、感受、意图

### 3.2沟通中的“说”——ORID 沟通工具

- O-用数据说明，不用评判和引发对方情绪的词语；
- R-表达自己内心的真实感受，让对方理解自己产生共情；
- I-引发对方思考，聚焦在问题、目标、观点、方法上；
- D-落实到具体行动计划（“三化”原则）。

## 4. 情境演练

### ——【整体答疑，总结提高】——

以上内容可依据组织需要进行调整，课程练习可结合企业实际。

[End]

