
课程名称：《礼仪系列--商务礼仪》

课程收益：

- 了解人际沟通礼仪重要性、掌握各种沟通技巧
- 帮助学员在国际商务场合表现大方得体，掌握如何与国际商务伙伴有效沟通并赢得尊重；
- 通过培训帮助学员更好的认识礼仪的重要性，并掌握商务礼仪在实际工作中的运用，在实践中获得提升；
- 塑造良好的个人职业形象和企业形象，赢得客户好感，在竞争中从容胜出；
- 了解西方文化与礼仪差异，使学员掌握国际间通用的商务礼仪和礼节常识；

授课方式：

- 讲师讲述
- 案例精举
- 情境演练
- 小组讨论
- 视频与 FLASH 呈现
- 团队游戏
- 形体训练

课程大纲/要点：

第一单元：商务活动中沟通礼仪

一、沟通的重要性

- 真实故事演绎人生哲理——世界由人组成，赢得人心，就赢得世界
- 宜涉及的言谈内容
- 不宜涉及的言谈内容
- 谈吐的基本技巧言谈礼仪在沟通中助你一马平川
- 有声语言在沟通中的重要性
- 肢体语言在沟通中的重要性
- 情绪语言在沟通中的重要性

二、理解有效沟通

- 不畅导致的结果
- 沟通 3A 法则
- 倾听与赞美

三、如何跟不同的风格的人沟通（4 种沟通风格）

- 人性解读
- 性格分类
- 各种性格沟通技巧

四、与上司有效沟通技巧

- 与上司沟通常见问题分析
- 上司不主动与我沟通

-
- 与上司沟通困难
 - 我们了解上司吗？
 - 主动配合还是消极应对？
 - 与上司相处的礼仪要点
 - 与上司关系中常见的误区
 - 掌握工作汇报礼仪、技巧

五、与同事间沟通技巧

- 与同事沟通常见问题分析
- 同事不配合我工作怎么办？
- 如何面对与同事间的竞争？
- 与同事沟通的方法
- 如何处理组织内部冲突
- 为何会发生内部冲突
- 内部冲突处理的5种模式

六、有效沟通中的异议处理

- 影响沟通结果的四个关键问题
- 如何处理沟通中的异议
- 高效沟通的要素
- 知人知心的沟通工具包
- 知人知心的沟通话术
- 提高沟通影响力

第二单元：商务活动中人际交往礼仪

一、礼仪的内涵

- 中国礼仪的起源和发展
- [国际商务礼仪](#)的起源
- 国际商务礼仪的规则
- 国际商务礼仪的内容与特点
- 中外礼仪差异类比
- 现代人的双能力

二、高端商务礼仪—以建立良好关系为目标

- 印象管理—管理好要传递给对方的印象
- 在国际商务交往中留下美好的第一印象
- 商务活动中的语言管理—话到口边需三思
- 商务活动中的情绪语言管理—反映一个人的文明程度
- 商务活动中的肢体语言管理—无声胜有声
- 商务活动中的眼神管理—眼神折射了你的内心世界
- 商务活动中的表情管理—微笑是世界共通语

三、高端商务礼仪—人际交往礼仪

1. 见面礼仪(握手,称呼,问候,介绍,交换名片)

- 掌握国际交往中礼仪的空间距离
- 问候礼仪—一声问候传递内心的声音

-
- 握手礼仪—传递温暖
 - 称谓礼仪—不同的文化不同的称呼
 - 自我介绍礼仪—大方，充满自信
 - 介绍他人礼仪—要懂得先介绍谁
 - 名片交换礼仪—是一个微型简历，又是人际交往中的友好纽带

2. 接待来访客户应注意的礼仪要点

- 迎来送往的细节--细节决定成败
- 商务迎接五项原则
- 接待中的次序礼仪
- 礼节性会晤座次
- 公务性会晤座次
- 乘车座次
- 引导礼仪
- 客户来访的基本礼仪用语
- 送客礼仪

3. 会议礼仪要点

- 参会者礼仪—守时，安静
- 主持人礼仪—照顾全局
- 发言者礼仪—简短扼要
- 鼓掌礼仪—与气氛相协调
- 会议室内的接待礼仪--敬奉饮品礼仪

4. 商务宴请礼仪—了解东西方差异

- 西餐礼仪
- 饮酒礼仪
- 点菜礼仪
- 入座及退席礼仪
- 进餐中沟通礼仪
- 商务送礼礼仪—不以昂贵为标准
- 祝酒礼仪—适当的幽默

5. 职场礼仪—体现企业文化

- 礼仪问候的重要性
- 工作电话的标准礼仪—开头语左右企业形象
- 同事间相处礼仪—同频共振原理
- 团队合作礼仪—对事不对人
- 犯错时的礼仪—没有借口

第三单元：商务活动中的仪容、仪表及仪态礼仪规范

一、仪容规范

- 仪容仪表的基础
- 修面：男士魅力的亮点！
- 化妆：女士职业形象的标志！（现场演练）

-
- 职业淡妆的步骤
 - 职业淡妆的技巧（针对不同脸型、眉形、眼形）
 - 学员化妆练习和现场点评
 - 仪容的禁忌

二、国际商务活动中的服饰礼仪

6. 商务正装的基本原则

- 个性原则
- 和谐原则
- 适宜原则
- TPO 原则

7. 男士服饰的选择与搭配

- 西装的选择：面料、版型、图案、款式
- 衬衫的选择：
- 领带：一个男士应有 30 条领带
- 皮鞋、皮包：保守并经典的样式永不过时
- 手表及配饰
- 男士着装的禁忌：清洁、无异味

8. 女士职业着装

- 职业套装是商界女士在正式场合的首选服装。
- 套裙使人看起来精明、干练、成熟、洒脱，精神倍增、神采奕奕！
- 女士穿职业套装时的技巧
- 女士穿职业套装时的配饰技巧
- 丝巾的使用方法

三、国际商务活动中的表情仪态礼仪

9. 眼神

- 角度
- 注视部位
- 变化
- 眼神的禁忌

10. 微笑

- 积极健康的心态
- 如何训练笑容
- 笑容的禁忌

11. 站姿的要领与训练：标准站姿讲解示范、学员互动练习

- 标准男士站姿
- 标准女士站姿
- 丁字步站姿
- 站姿禁忌

12. 坐姿的要领与训练：几种标准坐姿讲解示范、学员互动练习

- 标准男士坐姿
- 标准女士坐姿
- 其他坐姿

-
- 坐姿禁忌
- 13. 走姿的要领与训练：标准走姿讲解示范、学员互动练习**
- 标准男士走姿
 - 标准女士走姿
 - 走姿禁忌
- 14. 蹲姿的要领与训练：标准讲解，学员互动**
- 15. 手势礼仪：几种标准手势讲解示范、学员互动练习**
- 指示语
 - 国际特殊手势
 - 不同国家或地区手势的不同含义
- 16. 公共场合下的仪态禁忌**
- 17. 举止的端庄是优雅的必备条件**
- 18. 递物、接物、手势的运用要领示范与训练**

[本大纲版权归老师所有，仅供合作伙伴与本机构业务合作使用，未经书面授权及同意，任何机构及个人不得向第三方透露]

时间安排：12 课时