

---

## 课程名称：《礼仪系列—政务商务礼仪》

### 课程收益：

1. 了解人际沟通礼仪重要性、掌握各种沟通技巧
2. 帮助学员在政务商务场合表现大方得体，掌握如何与政务商务交往对象有效沟通并赢得尊重；
3. 本课程专门为提高银行人员的素质，通过帮助员工培养服务意识和追求卓越服务精神，塑造完美职业形象训练优质服务礼仪与服务技巧
4. 提高银行勤务人员的服务水平和服务质量，有效提升银行的整体形象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；

### 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
- 形体训练

培训对象：会务人员，司机，餐厅接待人员

### 课程大纲/要点：

#### 第一单元：商务活动中人际交往礼仪

##### 一、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

#### 第二单元：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

---

## 1. 商务正装的基本原则

- 个性原则
- 和谐原则
- 适宜原则
- TPO 原则

## 2. 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

## 3. 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

### 4. 眼神

- 角度
- 注视部位
- 变化
- 眼神的禁忌

### 5. 微笑

- 积极健康的心态
- 如何训练笑容
- 笑容的禁忌

### 6. 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

### 7. 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

### 8. 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

---

**9. 蹲姿的要领与训练：标准讲解，学员互动**

**10. 手势礼仪：几种标准手势讲解示范、学员互动练习**

- 指示语
- 引导手势礼仪

**11. 递物、接物、手势的运用要领示范与训练**

## 二、接待礼仪

**12. 见面礼仪(握手,称呼,问候,介绍,交换名片)**

- 掌握接待中的引导礼仪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
- 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

**13. 接待来访客户应注意的礼仪要点**

- 接待中的次序礼仪
- 礼节性会晤座次
- 政务性会晤座次
- 乘车座次

**14. 商务宴请礼仪——了解东西方差异**

- 中餐礼仪
- 西餐礼仪
- 饮酒礼仪
- 中华茶礼仪
- 点菜礼仪
- 入座及退席礼仪
- 敬奉饮品礼仪
- 商务送礼品礼仪——不以昂贵为标准

**15. 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

**时间安排：3 课时**