

# 商务礼仪实操课

## 之高情商就是接人待物艺术

授课讲师：何慧

### ■ 培训目的及意义(Meaning)

随着中国成为全球第二大 GDP 强国，而进出口一直占据全球第一的位置，中国商业活动中的高端商务接待越来越频繁，大到国际间的贸易合作，小到企业的高规格接待，都需要国际化的礼仪行为作为交流的载体。到底在商务活动中如何进行得体不失宜的接待呢？如何在商务洽谈中拔得头筹，展示出企业的文化底蕴和实力呢？

本课程从形象定位、礼仪规范、礼数分寸、商务洽谈技巧一系列的讲授与训练。大幅度提升商务礼仪的运用技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程核心理念及工具广泛运用在商务社交场景中。

### 课程效果 (Effect)

- 1、如何通过形象塑造商务亲和力
- 2、了解礼仪最高境界并提升礼仪修养
- 3、提升接人待物的情商水平

**培训时限(Time)** 6小时/1天

**培训方法(Methods)** 培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

### 课程主体内容 (Main points)

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一章、商务礼仪是高情商交往的第一步	<p>礼仪不是简单的站、坐、行、蹲，而是通过各种礼仪行为，展现我们内在智慧、外在圆融的生命状态，如何提升情商？如何接人待物中展现魅力与素养？本课程理论：情商+礼仪+心理学落地实操课</p> <p><b>头脑风暴：</b>工作中有哪些让人舒服的礼数礼节</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、现代礼仪思考</li><li>2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界</li><li>3、从百度营销总监案例看礼仪的价值</li><li>4、尊重二字的运用</li></ol>	<p>课程目标：</p> <p>本章节从道的层面去探究礼仪的本质和对于个人的价值，也就是银行工作中接人待物的礼仪对自己的重要性</p>

	<p>案例分享：《习礼对于我的价值》</p>	
<p><b>第二章节：</b> <b>形象永远走在实力前——职场男女职业形象塑造</b></p>	<p><b>1、首因效应的心理学应用</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 不同客户心理喜好分类</li> <li>2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”</li> <li>3) 良好职业形象“TPO+W”法则</li> </ol> <p><b>2、男士商务形象管理——稳重、干练、值得信赖</b></p> <p>视频分享——《我的前半生》商务场景的男士形象解读</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 了解职场场合着装等级</li> <li>2) 标准银行男士形象检测工具运用</li> <li>3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配</li> </ol> <p><b>3、女士商务形象管理——优雅、大方、赢得尊重</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 场合着装原则</li> <li>2) 标准商业、职场女士仪容仪表</li> <li>3) 打造职场魅力的必杀技——“丝巾大法”</li> <li>4) 职业淡妆七部曲练习</li> </ol> <p>练习：商务形象 10+1 形象自测</p>	<p>课程目标：</p> <p>根据身份着装、场合着装、以及目的着装</p> <p>3 原则游刃有余学会怎样、何时运用形象塑造个人气场</p>
<p><b>第三章节：</b> <b>行为是情商的外在体现——接人待物的艺术</b></p>	<p>案例分享：刚进银行在电梯与分行领导相遇……</p> <p><b>1、见面礼仪 - 文雅得体闻者心悅</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 拜访或接待前的准备细节</li> <li>2) 问候及称呼</li> <li>3) 距离的微妙变化即是关系的变化</li> </ol> <p>现场情景剧演练：《拜访重要大客户》</p> <p><b>2、介绍礼仪 - 有先有后清晰简明</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 介绍自己大方得体</li> <li>2) 介绍他人尊者居后</li> <li>3) 介绍集体主宾有别</li> </ol> <p>现场情景剧演练：各种情景中怎样介绍对方</p> <p><b>3、名片礼仪 - 心与心的交流从了解开始</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 名片接送六要素（大家来找茬）</li> <li>2) 现场分组演练纠错</li> </ol> <p>案例分析：《名片带来的大生意》</p> <p><b>4、接待礼仪 - 洒扫庭院热诚相待</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 商务接待中的引领陪同</li> </ol>	<p>课程目标：</p> <p>本章节系统而全面的进行讲解工作中的礼仪运用。贴合实际工作场景进行演练。</p>

	<p>2) 接待三声，热情三到</p> <p>3) 会议座次礼仪</p> <p>4) 参与会议中的讲解礼仪</p> <p><b>5、与客户/领导会面的礼仪细节</b></p> <p>1) 讲话的艺术</p> <p>2) 陪同的位置及讲究</p> <p>3) 其他注意事项案例分析《肢体语言暗含的客户内心世界》</p>	
<p><b>第四章、商务呈现及客户沟通礼仪</b></p>	<p>商务情境：销售拜访活动中的科学与艺术</p> <p>视频案例：错失良机的客户经理</p> <p><b>1、商务汇报呈现礼仪：专业化的体现</b></p> <p>1) 呈现：讲台礼仪风范</p> <p>2) 语气：商务亲和力练习</p> <p>3) 表达：怎么说比说什么更重要</p> <p>4) 内容：框架设计、素材、逻辑、技巧</p> <p><b>2、洽谈中确认需求及态度</b></p> <p><b>需求价值观的深层挖掘——听的技巧</b></p> <p>1) 聆听寻找客户心理诉求</p> <p>2) 高品质同理倾听技巧</p> <p><b>需求价值观的确认——说的技巧</b></p> <p>1) 跟带技术的运用</p> <p>2) 好问题成就好业绩：如何提问</p> <p>3) 确认总结</p> <p><b>3、异议处理的肯定认同迂回法</b></p> <p><b>4、达成协议与实施</b></p> <p><b>5、根据企业实战进行小组现场模拟练习</b></p> <p><b>6、课程回顾及阶段性总结</b></p>	<p>课程目标：</p> <p>正所谓知己知彼百战百胜，洽谈中如何精准拿捏分寸？如何通过倾听和说塑造良好的沟通印象，并在职场洽谈中步步为营？这一章节主要聚焦在洽谈中语言的部分。</p>
<p><b>场景实操&amp;结训</b></p>	<p><b>1、针对课程中的细节进行提问答疑</b></p> <p><b>2、所有章节总结回顾</b></p>	<p>课程目标：</p> <p>总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>