

# 职场情商修炼与商务礼仪塑造

授课老师：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？

此课程是礼仪领域中的经典课程，也是每一个企业必不可少提升商务社交的途径，本课程在此基础上结合企业的实际情况，从商务活动的情商交往、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。该课程的心理理念及工具广泛运用在商务社交场景中。

## ■ 课程效果 (Effect)

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面，全方位提升商务活动的各项礼仪修养
- 2、掌握商务活动的全方位必备礼节
- 3、掌握商务宴请的各项礼仪
- 4、具备高情商商业沟通、洽谈的技巧
- 5、人际关系、信念突破的情商技巧

## ■ 课程对象 (Object)

高层管理及各部门商务接洽人员

## ■ 培训方法 (Methods)

结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动，团队竞赛，小组分享等

**培训时限(Time)** 6小时/天 共2天

## ■ 课程主体内容 (Main points)

| 培训课程模块              | 培训课程单元内容   |
|---------------------|--|
| 第一章节、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，而是通过我们内在智慧、外在圆融的生命状态，如何在待物中展现魅力与素养？本课程理论：情商实操课</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、品牌形象力对工作产生的影响<br/>您就是公司的“立体行走名片”</li><li>1) 个人的外在品牌表达力传递出内在价值与涵养</li><li>2) 客户的认知来自于特定的评价系统</li></ol> |



|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>3) 把自己打造成公司的“奢品名片”</p> <p><b>头脑风暴：</b>工作中有哪些让人舒服的礼数礼节</p> <p>2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界</p> <p>3、商务礼仪的本质及概念</p> <p>4、情商礼学的商务运用</p> <p>案例分享：《高端商务拜访》</p> <p>5、阶段性总结及承上启下</p>   |  |
| <p><b>第二章节：</b><br/><b>形象永远走在实力前——商务形象塑造</b></p> | <p><b>1、首因效应的心理学应用</b></p> <p>1) 不同客户心理喜好分类</p> <p>2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”</p> <p>3) 良好职业形象“TPO+W”法则</p> <p><b>2、商务气场打造之色眼识人</b></p> <p>1) 走进色彩的世界</p> <p>2) 个人色彩分析 鉴别游戏</p> <p>3) 个人风格与体型类别——知道自己的风格定位</p> <p>4) 风格形象所透露出来的小秘密</p> <p><b>3、男士商务形象管理——质朴、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> <p>1) 了解商务场合着装等级</p> <p>2) 标准商业、职场男士仪容仪表</p> <p>3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配</p> <p><b>4、女士商务形象管理——优雅、大方、赢得尊重</b></p> <p>1) 场合着装原则</p> <p>2) 标准商业、职场女士仪容仪表</p> <p>3) 打造职场魅力的必杀技——“丝巾大法”</p> <p>4) 职业淡妆七部曲练习</p> <p>测试：高端人士“镜像同频”分析（通过服装了解你）</p> <p>现场检测：职场形象诊断工具 10+1 自测表</p> <p>5) 阶段性总结及承上启下</p> | <p>课程目标：</p> <p>根据身份着装、场合着装、以及目的着装 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><br/><b>高端商务仪态素养——肢体语言密码</b></p>  | <p><b>1、打造商务职场最顶尖的素养气质</b></p> <p>1) 职场人士举手投足间体现的专业化程度</p> <p>2) 站、坐、行、蹲基本要领与禁忌</p> <p>3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练</p>   | <p>课程目标：</p> <p>本章节通过 Soler 技巧的导入，快速识别判断“封闭”“开放”两种</p>           |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p><b>2、交流中的肢体语言解析——通过肢体语言读懂人心</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 眼神的运用及训练</li> <li>2) 温柔的杀手锏——微笑的魅力</li> <li>3) 常用的职场手势及心理分析</li> <li>4) 放松技巧及化解尴尬的肢体引导技巧</li> </ol> <p>本章：学员根据实际工作场景模拟客户演练<br/>案例分析《特朗普肢体语言解析》</p> <p><b>3、阶段性总结及承上启下</b></p>  | <p>肢体语言，掌握识人读心的肢体语言。</p>  |
| <p><b>第四章节：</b><br/><b>行为是情商的外在体现——商务交往礼学</b></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、握手礼仪一握对手，永远是朋友</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 握手七绝唱诵演练</li> <li>2) 握手判断人的性格</li> <li>3) 握手礼仪注意要点</li> </ol> <p><b>4、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>5、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> <li>2) 接待三声，热情三到</li> <li>3) 商务接待的规格（高规格、同等级、低规格）</li> <li>4) 礼遇客户、引领客户、主陪客户、超越客户</li> <li>5) 上下楼梯礼仪</li> <li>6) 商务接待座次礼仪</li> <li>7) 电梯礼仪</li> </ol> | <p>课程目标：</p> <p>本章节系统而全面的进行了商务交往的礼仪细节梳理，从商务接待 RO 拜访两条主线，贴合实际工作场景进行演练。</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>8) 乘车礼仪<br/>9) 会议座次<br/>10) 馈赠礼品</p> <p>电影欣赏解析：《习大大的高级馈赠艺术》</p> <p><b>6、现代化通讯礼仪</b></p> <p>1) 微信及聊天工具的礼仪细节<br/>2) 手机、座机的礼仪</p> <p><b>检查：</b>我个人聊天工具透露出什么样的个人信号？</p> <p><b>7、阶段性总结及承上启下</b></p>   |  |
| <p><b>第五章节、商务宴请礼仪——您在品尝食物别人在品味您</b></p> | <p><b>1、新时期的堂食用餐礼仪</b></p> <p>1) 分餐制的概念及卫生细节的讲究<br/>2) 工作餐接待中的分餐注意事项</p> <p><b>2、中餐商务宴请礼仪</b></p> <p>2) 宴请礼仪中点菜需要注意的细节<br/>3) 喝酒的讲究——架起双方沟通的渠道<br/>4) 宴请礼仪中的禁忌（谈资、吃相、筷子的用法）<br/>5) 位次礼仪</p> <p><b>案例：</b>《跟着电影学习餐桌接待礼仪》</p> <p><b>3、商务接待之西餐礼仪</b></p> <p>1) 餐前的注意细节<br/>2) 点餐的学问<br/>3) 如何使用餐巾及餐具</p> <p>电影解析：《大家找茬之——憨豆先生的大餐》</p> <p><b>4、阶段性总结及承上启下</b></p> | <p>课程目标：</p> <p>新时期的商务用餐礼仪，尤其体现着卫生细节、公筷、等严格的礼仪行为，同时如何表现出热情而不失风度的餐桌素养，这一章节一一揭晓。</p>           |
| <p><b>第六章节、商务洽谈之——商务呈现及客户沟通</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、销售拜访的策略准备</b></p> <p>1) 评估客户与我之间的信赖度<br/>2) 客户愿意约见的有效商务理由<br/>3) 拜访后所获得的客户行动承诺</p> <p><b>2、面对面拜访的沟通艺术</b></p> <p>1) 建立为客户着想的销售沟通思维<br/>2) 建立营销沟通安全感的三大策略</p>  | <p>课程目标：</p> <p>正所谓知己知彼百战百胜，商务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，并在商务洽谈中步步为营？这一章节主要聚焦在洽谈中语言的部</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>3) 建立自我框架及底线</p> <p>4) 客户的状态识别</p> <p><b>3、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>4、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>5、异议处理的肯定认同迂回法</b></p> <p><b>6、达成协议与实施</b></p> <p><b>7、根据企业实战进行小组现场模拟练习</b></p> <p><b>8、课程回顾及阶段性总结</b></p> | 分。   |
| <p><b>第七章节、情商<br/>修炼秘籍——信<br/>念与情绪管理</b></p> | <p><b>案例分享：《当你心口不一，客户是否知道？》</b></p> <p><b>1、所有的行为都是我们内在信念的外在投射</b></p> <p>1) 讨论：对工作和客户你有什么样的信念？</p> <p>2) 信念的定义和积极作用</p> <p>3) 快速调整限制性信念让客户发自真心满意你</p> <p><b>2、情绪管理是高情商的关键</b></p> <p>1) 如何面对不喜欢、不认同的客户快速调整心态</p> <p><b>3、人际关系关系密码</b></p> <p>结论：我能给客户带来的价值是什么？</p> <p>1) 人际密码跷跷板原理</p> <p>2) 如何提升人际情商</p> <p>3) 工具练习:我能够给他人带来的价值何在？</p>  | <p>课程目标：</p> <p>如何受到他人的青睐？如何遇到贵人？如何得到他人的认可、喜爱、与真正的自我情绪管理，本章节3步情绪管理+3步人际关系密码，已千万次被证实在职场中的有效性。</p> |
| <p><b>场景实操&amp;结训</b></p>                    | <p><b>1、以“情景剧”方式进行2天内内容综合演练考评</b></p> <p><b>2、针对课程中的细节进行提问答疑</b></p> <p><b>3、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</p>   |

|  |  |       |
|--|--|-------|
|  | <b>4、行动方案：学习内化</b><br><b>5、合影留念及 PK 奖励</b> | 化学习效果 |
|--|--|-------|