

# 银行中高层商务礼仪与气场塑造

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，从银行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、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 | 培训模式与目标以及工具说明 |
|--------|----------|---------------|
|        |          |               |

|                                     |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
| <p><b>第一节、商务礼仪是高情商交往的第一步</b></p>    | <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>1、品牌形象力对工作产生的影响</b></p> <p>您就是公司的“立体行走名片”</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 礼仪拥有传承与治理的属性</li> <li>2) 情商的圆滑 VS 圆融</li> <li>3) 一切行为时我们价值观的外在体现</li> </ol> <p>练习：如何提升自己的思想境界——行礼转念法</p> <p><b>2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界</b></p> <p><b>3、商务礼仪的本质及概念</b></p> <p><b>4、情商礼学的商务运用</b></p> <p>案例分享：《高端商务拜访》</p> <p><b>5、阶段性总结及承上启下</b></p> | <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</p>                   |
| <p><b>第二节：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> <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、商务气场打造之色眼识人</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 走进色彩的世界</li> </ol>   | <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</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——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> <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><b>5、阶段性总结及承上启下</b></p> | 气场   |
| <p><b>第三章节：</b></p> <p><b>高端商务仪态</b></p> <p><b>素养——肢体</b></p> <p><b>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><b>2、交流中的肢体语言解析——通过肢体语言读懂人心</b></p>   | <p>课程目标：</p> <p>本章节通过何慧老师宝洁集团的内训版权课程，Soler技巧快速识别判断</p> |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>1) 眼神的运用及训练</p> <p>2) 温柔的杀手锏——微笑的魅力</p> <p>3) 常用的职场手势及心理分析</p> <p>4) 放松技巧及化解尴尬的肢体引导技巧</p> <p>本章：学员根据实际工作场景模拟客户演练</p> <p>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>“封闭”“开放”两种肢体语言，掌握识人读心的肢体语言。</p>  |
| <p><b>第四章节：</b></p> <p><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> <p>1) 拜访或接待前的准备细节</p> <p>2) 问候及称呼</p> <p>3) 距离的微妙变化即是关系的变化</p> <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> <p>1) 介绍自己大方得体</p> <p>2) 介绍他人尊者居后</p> <p>3) 介绍集体主宾有别</p> <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—握对手，永远是朋友</b></p> <p>1) 握手七绝唱诵演练</p> <p>2) 握手判断人的性格</p> <p>3) 握手礼仪注意要点</p> | <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> |

#### **4、名片礼仪 – 心与心的交流从了解开始**

- 1) 名片接送六要素（大家来找茬）
- 2) 现场分组演练纠错

案例分析：《名片带来的大生意》

#### **5、接待礼仪 – 洒扫庭院热诚相待**

- 1) 商务接待中的引领陪同
- 2) 接待三声，热情三到
- 3) 商务接待的规格（高规格、同等级、低规格）
- 4) 礼遇客户、引领客户、主陪客户、超越客户
- 5) 上下楼梯礼仪
- 6) 商务接待座次礼仪
- 7) 电梯礼仪
- 8) 乘车礼仪
- 9) 会议座次
- 10) 馈赠礼品

电影欣赏解析：《习大大的高级馈赠艺术》

#### **6、现代化通讯礼仪**

- 1) 微信及聊天工具的礼仪细节
- 2) 手机、座机的礼仪

**检查：**我个人聊天工具透露出什么样的个人信号？

#### **7、阶段性总结及承上启下**

|   |   |  |
|---|---|--|
| <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</p> <p>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</p> <p>3) 喝酒的讲究——架起双方沟通的渠道</p> <p>4) 宴请礼仪中的禁忌（谈资、吃相、筷子的用法）</p> <p>5) 位次礼仪及敬酒 6 步骤</p> <p><b>案例：《跟着电影学习餐桌接待礼仪》</b></p> <p><b>3、商务接待之西餐礼仪</b></p> <p>1) 餐前的注意细节</p> <p>2) 点餐的学问</p> <p>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、快速走进他人心的艺术——同理心沟通</b></p>    | <p><b>1、DISC 之不同性格分析——知己知彼</b></p> <p><b>工具测试：运用专业 DISC 测评工具进行测试</b></p> <p>1) 洞悉人性：DISC 四型性格解析</p> <p>2) D 型特质人的沟通风格及相处之道</p> <p>3) I 型特质人的沟通风格及相处之道</p> <p>4) S 平和型的沟通风格与工作风格</p>   | <p>课程目标：</p> <p>在心理学的人性研究中，每个人最爱的最相信的是自己，所以在沟通的时候如何快速打开</p>                        |

|                          |  |                                       |
|--------------------------|--|---------------------------------------|
|                          | <p>5) C型特质人的沟通风格相处之道</p> <p><b>总结练习：当客户方不同类型的人需要沟通时候我的策略是？练习+点评</b></p> <p><b>2、正面积极的内在沟通法</b></p> <p>1) 我的客户到底想要什么？</p> <p>2) 积极正向法练习——前提假设</p> <p><b>3、只观察事实而非评论的表达技巧</b></p> <p>1) 表达出事实而非对客户的评论（贴标签）</p> <p>2) 错误的沟通目标和公正的目标如何区分</p> <p><b>4、沟通中如何拉近与客户的关系——听的技巧</b></p> <p>思考：聆听寻找客户心理诉求</p> <p>1) 倾听的那些事：案例分析</p> <p>2) 倾听中常见障碍</p> <p>3) 高品质同理心倾听的3技巧</p> <p><b>5、如何让客户更喜欢——说的技巧</b></p> <p>1) 高手都会的肯定技巧</p> <p>2) 亲和力声音的表达：怎么说比说什么重要</p> <p>3) 同理心说的运用</p> <p><b>练习：根据模拟场景进行演练，如何在沟通中识别他人性格及有效沟通</b></p> | <p>对方心门，运用同理技术达到高效沟通，本章节主要学习以上内容。</p> |
| <p><b>场景实操&amp;结</b></p> | <p><b>1、以“情景剧”方式进行2天内容综合演练考评</b></p>   | <p>课程目标：</p>                          |

训

2、针对课程中的细节进行提问答疑

3、所有章节总结回顾

4、行动方案：学习内化

5、合影留念及 PK 奖励

总结回顾所有章节

内容；制定行动方案

强化学习效果