

外塑形象，“礼”赢职场——

# 职场赋能之新商务礼仪

——打造六大职场竞争力

主讲老师：唐黛琳

## 课程背景

在商务交往中，您的员工是否存在以下痛点：

1. 意识淡薄，待人接物随兴、随意！如何让员工重视礼仪在工作中的作用？
2. 穿着随意，不懂形象管理，有损企业形象！如何重塑专业得体的职场商务形象？
3. 商务办公，不懂礼仪规范，影响工作绩效！如何提升员工职业素养，礼赢职场？
4. 接待拜访，言行举止不规范，影响业务开展！如何待客有礼有节？
5. 重要场合，不懂尊卑次序，好心办坏事！如何做好会面、会议、乘车等位次安排？
6. 与人沟通，无边界感，不懂对方心理，得罪人而不自知！如何掌握言谈礼仪与技巧？
7. 宴请场合，不懂酒桌礼仪文化，吃得尴尬！如何应酬，既能吃出品味，又能建立好关系？

针对上述问题，本课程不是一般的日常礼仪规范，而是基于唐黛琳老师对**中西方礼仪文化**的研究与理解+**十年的礼仪培训**实战经验，将**人性心理学、国学智慧**（《礼记》、《论语》、《孟子》、《弟子规》等经典）融入其中，通过情景实操演练，让学员在**学中做**，在**做中悟**，从而学会**外塑形象、内修心性，以礼待人，以敬处世，由内而外地全面提升个人修养**，提高工作效能，“礼”赢职场！

## 课程收益——六大职场竞争力

**敬人意识力**：礼由心生，掌握礼仪的本质，建立敬人意识，不让规范流于表面形式。

**职业形象力**：仪由外表，掌握全新的职业形象塑造方法，提升职场形象魅力。

**职场办公力**：礼赢职场，掌握商务办公技巧与礼仪规范，提升专业职业素养。

**接待拜访力**：以礼服人，掌握全面的接待拜访礼仪规范，展现专业服务水准。

**人际沟通力**：言之有礼，学会洞察人心，掌握有礼有节的沟通方法和技巧。

**商务应酬力**：迎来送往，掌握商务宴请、人情往来等场景的应酬处世技巧。

## 培训对象

企业中高层管理人员、秘书、公关、销售人员、公司的商务接待人员等。

## 课程时间

2天（6小时/天）

## 授课方式

理论讲授+实战演练+案例讨论+培训游戏+经验分享+现场答疑

## 课程大纲

### 第一章：新解礼仪内涵

（敬人意识力：如何正确理解礼仪本质，树立敬人意识？）

- 一、 礼仪的涵义——礼仪的前世今生
- 二、 礼仪的四个“利”：利己、利人、利企、利国
- 三、 学习礼仪的 **123** 原则
  - (一) 1：一心：恭敬之心——心理学原理之自重感效应
  - (二) 2：二用：用言、用行
  - (三) 3：三理念：尊重为本、遵循规则、善于表达

- 反面案例：无礼之灾：齐国灭谭
- 正面案例：员工打动人心的礼节，带来公司百万生意

### 第二章：职业形象篇

职业形象力：如何塑造职业形象，提升工作影响力？

- 一、 形象的重要性——心理学原理之首因效应
- 二、 形象沟通的 **55387** 定律
- 三、 职场仪容礼仪
  - (一) 发型的 TSR 原则
  - (二) 发型与脸型的配合技巧
  - (三) 简易盘发三个技巧（可现场示范练习）

- (四) 女士化妆三大原则
- (五) 高效化妆四步法 (可现场示范练习)
- (六) 手部护理三注意

#### **四、 职场着装礼仪**

- (一) 着装的 TPOR 法则
- (二) 商务着装的四大原则
- (三) 女士职业着装礼仪

##### 1. 职场着装六大禁忌

##### 2. 服饰选择的三大要素

##### 1) 服装色彩的选择技巧

- ✓ 现场实操——如何快速选对适合自己的色彩群
- ✓ 服装色彩搭配的总原则及禁忌
- ✓ 商务着装搭配之 70/25/5 原则
- ✓ 实用配色技巧，呈现精彩配色图片展现、讲解

##### 2) 服装款式的选择技巧

- ✓ 基本款&个性款的特点与适用原则
- ✓ 商务服装的款式选择技巧与建议

##### 3) 服装面料的选择技巧

##### 3. 职场女性的“五包三鞋”

##### 4. 职场女性的饰品搭配技巧

#### (四) 男士职业着装基本技巧

- 1. 正装西服、衬衫、领带的选择及穿着方法
- 2. 职业西装需注意的“三个三”
- 3. 商务休闲场合着装技巧

#### **案例分享：**

- 企业家的着装烦恼
- 名人的着装争议事件
- 商务着装正反案例对比分析
- 海量图片讲解赏析

现场演练：盘发、丝巾与领带系法等

## 五、 举止仪态礼仪

- (一) 职场举止仪态的四大原则——轻、稳、正、雅
- (二) 坐、立、行、蹲的姿态的基本要点及训练
- (三) 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- (四) 商务活动中的表情管理与训练

案例分享：

- 抖腿“抖”掉千万合约
- 曾国藩的三千步识人术

## 第三章：商务办公礼仪

职场办公力：如何掌握商务办公技巧与礼仪规范，礼赢职场？

### 壹、 办公室的礼仪

- (一) 与同事相处的礼仪与技巧
- (二) 与领导相处的礼仪与技巧
- (三) 与客户相处的礼仪与技巧

### 贰、 商务通信礼仪

- (一) 接打电话礼仪
- (二) 公文书写礼仪
- (三) 收发传真礼仪
- (四) 电子邮件礼仪
- (五) 微信沟通礼仪

### 参、 商务会议礼仪

- (一) 组织重大会议的礼仪规范
  - 1. 会前准备规范
    - 1) 制定切实可行的实施方案
    - 2) 进行思想动员

- 3) 物质准备和人员分工
- 4) 环境清洁和安全工作
- 5) 进行严格的业务培训
2. 服务流程规范
  - 1) 茶座服务
  - 2) 场内服务
  - 3) 厅室服务
  - 4) 主席台服务
  - 5) 主席台座位安排

#### (二) 组织商务工作会议的四个要点

1. 会议通知：简单明确
2. 会议流程：清晰明了
3. 会议发言：设定时间
4. 会议布置：符合规范

#### (三) 参加会议的礼仪

1. 着装得体，举止文明
2. 准时参会，不迟到早退
3. 规范就座，适当记录

#### 四、 办公室的五大禁忌

## 第四章：接待拜访礼仪

**接待拜访力：**如何接待拜访，能以礼服人，展现专业商务接待拜访能力？

### 一、 重要接待的四大程序

- (一) 了解宾客情况
- (二) 确定接待规格
- (三) 制定接待方案
- (四) 做好接待准备

### 二、 接待拜访前的准备工作

- (一) 形象的准备（仪容、仪表方面）

- (二) 交通的准备 (时间预留、路线安排)
- (三) 资料的准备
- (四) 心理的准备

### 三、 商务接待的迎送礼仪

- (一) 确定迎送人员
- (二) 迎送地点与迎宾线
- (三) 主要迎送领导的站位

### 四、 接待拜访礼仪

- (一) 预约的要求
- (二) 守时的礼节
- (三) 迎客的仪式

### 五、 与客户会面礼仪

- (一) 称呼礼仪
- (二) 握手礼仪

握手的先后顺序、握手需注意细节、职场常见握手大忌分享

#### (三) 自我介绍及介绍他人

#### (四) 名片礼仪

如何规范接受名片、如何规范递交名片、如何巧妙索要名片

#### (五) 陪客户走路、迎客、送客礼仪

以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧

#### (六) 陪同客户进出电梯、进出门礼仪

有专人驾驶 无专人驾驶 门从里开与从外开引领礼仪

#### (七) 与客户交谈视线关注礼仪

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

#### (八) 乘车礼仪

司机开车 主人或领导亲自驾车座次安排

#### (九) 会议、会见、合影、谈判座次礼仪

#### (十) 馈赠礼仪

#### (十一) 商务接待/拜访送别的礼节

送客礼节 (电梯、门口、小轿车)

#### (十二) 接待/拜访结束后的礼节

1. 向上司报备洽谈结果

## 2. 相关事宜的跟进

现场模拟演练：如何专业得体地会见重要客户？

# 第五章 商务沟通礼仪

**人际沟通力**：如何做到言之有礼，洞察人心，掌握有礼有节的沟通方法和技巧？

## 一、影响沟通效果的因素分析

### (一) 沟通中的肢体语言解读及运用

1. 头部动作流露心迹
2. 手势反映所思所想
3. 走姿判断个性特征
4. 坐姿折射不同心理
5. 微表情传递真实内心

➤ **案例**：如何通过肢体语言解读对方的心理

### (二) 沟通中声音传递的心理玄机

- 二、有效沟通的 **3A** 法则
- 三、高效沟通的六大法宝
- 四、商务交往六不谈
- 五、私人交往五不问
- 六、言谈礼仪四大禁忌

案例分享：张大千祝酒故事

沟通中的冲突分析

沟通练习：赞美的技巧

撕纸游戏

# 第六章 商务宴请礼仪

**商务应酬力**：如何迎来送往，掌握商务宴请、人情往来等场景的应酬处世技巧？

## 一、中餐礼仪——吃出来的生意和机会

### (一) 商务宴请的 5M 原则

## **(二)赴宴的礼仪**

### **(三)中餐宴会的桌次、位次排列礼仪**

### **(四)点菜的原则与诀窍**

1. 谁来点菜？
2. 点菜的三优四忌原则
3. 到底点多少个菜为宜？

### **(五)中餐上菜顺序**

### **(六)用餐中招待宾客的礼仪**

1. 斟酒倒茶礼仪
2. 开酒、开菜、布菜的礼仪
3. 敬酒的顺序与技巧

现场演练：如何向客户或领导敬酒？

## **二、西餐礼仪——体现你的品位和修养**

### **(一)西餐的座次礼仪**

### **(二)西餐餐具的摆放及用法**

### **(三)西餐上菜的顺序**

### **(四)西餐中的酒与菜的搭配技巧**

### **(五)西餐中女主人的指令语解读**

### **(六)品尝红酒的礼仪：观、闻、尝**