

公关礼仪

主讲老师：唐黛琳

进入 21 世纪，公关礼仪在企业的公共关系、形象宣传、品牌推广和市场营销领域正发挥着越来越重要的作用。她是促销活动的纽带，是连接“客户—消费者—市场”的桥梁。如何发挥公关礼仪在企业经营活动中的作用？如何确保企业营销活动的顺利进行？如何根据公关礼仪活动的要求和目标，培养合格的公关人员？公关礼仪培训将从公关礼仪的常识入手，逐层深入解析公关活动各个环节中的交往密码——礼仪，从而提升公关人员的精神面貌和文化修养，塑造企业良好的形象和信誉，推动企业进一步发展。

课程收益

掌握公关人员形象塑造的方法，塑造良好个人形象及公司形象，提升企业的形象力！

掌握公关人员言行举止、语言沟通礼仪规范。

学习公关人员拜访接待、宴请宾客、举办会议、文书广告等公关活动礼仪规范。

掌握与新闻媒体沟通合作的礼仪，以及处理危机公关事件的礼仪，树立良好的企业品牌形象。

课程时间

2 天（12 课时）

培训方法

理论讲授、案例分析、分组讨论、互动教学、模拟训练、教练演示、游戏体验。

课程大纲

第一章 公关礼仪概述

- 一、 公关礼仪的涵义、特征及本质
- 二、 公关礼仪的功能与作用
- 三、 公关礼仪的基本原则
- 四、 公关人员的礼仪素质要求

第三章 公关人员的形象礼仪规范

- 一、 形象沟通的 55387 定律
- 二、 公关人员的专业形象塑造
 - (一) 男士仪容礼仪
 - (二) 女士仪容礼仪
 - (三) 男公关人员的着装礼仪
 - 1. 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. 男士服饰品的选择方法
 - (四) 女公关人员的着装礼仪
 - 1. 职业服装、首饰及其他服饰品的选择、搭配技巧
 - 2. 职业着装“六大禁忌”
 - (五) 公关人员的举止礼仪
 - 1. 坐、立、行、蹲的姿态的基本要点及训练
 - 2. 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
 - 3. 公关活动中的表情管理与训练
 - 4. 公关活动中的肢体语言的解读
- 参、 现场个案分析与诊断：如何“提升”你的形象魅力

第参章 公关人员接待拜访礼仪

- 壹、 接待礼仪
 - 1. 重要接待的八大准备
 - 2. 现场接待的“三声三到”
- 贰、 称呼礼仪
- 参、 名片礼仪
- 四、 握手礼仪
- 伍、 介绍礼仪
- 六、 进出电梯礼仪

- 七、 座次安排礼仪
- 八、 签字仪式礼仪
- 九、 商务馈赠礼仪
- 壹零、 商务言谈礼仪
- 壹壹、 送客礼仪

第五部分 商务谈判策略与技巧

- 一、 商务谈判的四大阶段
- 二、 商务谈判的三种开局气氛
- 三、 不同开局气氛的营造方法
- 四、 成功商务谈判的七大技巧
 - (一) 谈判中的“听”的技巧
 - (二) 谈判中的“问”的技巧
 - (三) 谈判中的“答”的技巧
 - (四) 谈判中的“看”的技巧
 - (五) 谈判中的“说”的技巧
 - (六) 谈判中语调语速运用技巧
 - (七) 谈判中肢体语言运用技巧
- 五、 商务谈判的十大战术
- 六、 成功商务谈判中的让步策略
- 七、 商务谈判的让价技巧
- 八、 商务谈判中的拒绝技巧
- 九、 商务谈判中的八字箴言