

职业形象塑造与商务礼仪

主讲老师：唐黛琳

课程背景

商务礼仪是企业形象、文化、员工修养素质的综合体现。在商务交往中，商务人员作为企业形象的一张名片，别人通过对这张名片的认识，会主观联想到该企业的综合实力、发展理念和企业文化，从而会对企业形象进行评价。作为企业形象代表的商务人士，如何塑造专业的职业形象，提升职场魅力指数，给他人留下最佳的印象呢？不同场合中，如何使自己举止得体高雅？怎样与他人有良好的沟通交流，使人际交往更为顺畅？这些正是商务礼仪课程需解决的问题。

课程收益

- 掌握职业形象的构成要素和塑造方法，打造专业值得信赖的成功职场形象；
- 从不同角度、不同层面、不同模块进行综合阐述和训练，帮助学员加深理解商务礼仪知识及其应用，熟练掌握在商务接待、社交往来，宴请应酬等不同场合的礼仪规范，推动事业成功；
- 通过“内强个人素质，外塑企业形象”达到个人、企业双赢。

培训对象

企业中层管理人员、秘书、公关、商务接待人员。

课程时间

1天（6小时）

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：商务礼仪概述

- 一、 商务礼仪的定义
- 二、 礼仪的基本理念
 1. 尊重为本
 2. 遵循规则
 3. 善于表达
- 三、 学习商务礼仪的重要性

第二章：职业形象礼仪

- 一、 形象沟通的 55387 定律
- 二、 职场仪容礼仪
 - (一) 发型
 - (二) 面部
 - (三) 手部
 - (四) 肢体
 - (五) 女士化妆的原则与技巧
- 三、 商务着装礼仪
 - (一) 商务着装的四大原则
 - (二) 女士职业着装基本技巧
 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”
 - (三) 男士职业着装基本技巧
 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”

案例分享：

- 潘石屹的着装烦恼
- 徐峥面见泰国女王的衣着争议事件
- 彭丽媛的着装影响力
- 明星企业家的商务着装正反案例对比分析
- 一套西装成就亿万富翁

- 松下幸之助的形象观

四、 职场举止礼仪

- 一、 商务形象塑造的仪态要求
- 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
- 现场个案分析与诊断：如何“提升”你的形象魅力指数

第三章：商务会面礼仪

一、 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

二、 会面礼仪

- (一) 称呼礼仪
- (二) 握手礼仪
- (三) 介绍礼仪
- (四) 奉茶礼仪
- (五) 引领礼仪
 1. 常规并行
 2. 常规单行
 3. 上下楼梯
 4. 出入电梯

5.出入房门

三、馈赠礼仪

四、送客礼仪

- 示范指导、模拟练习
- 就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章 商务沟通礼仪

一、商务沟通礼仪

1. 有效沟通的 3A 法则
2. 有效沟通的六大法宝
 - 迷人微笑
 - 善于表达
 - 学会倾听
 - 有效提高
 - 及时回应
 - 同理心沟通
3. 商务交往六不谈
4. 私人交往五不问
5. 言谈礼仪四大禁忌

案例分享：张大千祝酒故事

张绍刚与刘莉莉的冲突分析

沟通游戏：我说你画

赞美演练

二、与不同层级人的沟通相处技巧

1. 与上级的沟通相处技巧
2. 与下级的沟通相处技巧
3. 与同级的沟通相处技巧
4. 与客户的沟通相处技巧

三、商务通信礼仪

1. 接打电话礼仪
2. 收发传真礼仪
3. 电子邮件礼仪