

职业形象与商务礼仪

主讲老师：唐黛琳

培训对象

采购人员、销售人员、商务接待人员、文秘人员、客户经理、企业员工。

课程时间

2天（6小时/天）

授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通、商务礼仪等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

课程大纲

第一章 商务形象礼仪

一、 形象沟通的 55387 定律

- （一）你的形象价值百万——没有人透过你邋遢的外表去发现你内在的优秀
- （二）心理学的首因效应——第一印象的重要性
- （三）职业形象的构成要素
- （四）你想成为什么样的人就先打扮成什么样——成功定位你的职业形象

二、 商务着装礼仪

- （一）着装 TPO 原则
 - （二）女士着装规范
1. 职业服装、首饰、鞋包的选择、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、鞋包的选择及穿着方法

2. 职业西装需注意的“三个三”

(四) 不同场合（正式商务、休闲商务、社交）着装特点与技巧

三、 商务仪容礼仪

(一) 发型要求

(二) 面容修饰

现场演练与点评：着装、仪容展示与改善建议

第二章 商务举止礼仪

一、 职业人的举止要求：轻稳正原则、TOPR 原则

二、 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌

三、 递接物品、引导、指引手势的运用要领示范与训练

四、 肢体语言解读及运用

(一) 头部动作流露心迹

(二) 手势反映所思所想

(三) 走姿判断个性特征

(四) 坐姿折射不同心理

(五) 微表情传递真实内心

第三章 商务接待计划与流程

一、 接待的三大原则

(一) 精细化原则

(二) 个性化原则

(三) 规范化原则

二、 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
- 三、 接待的十项流程**

- (一) 接受任务
- (二) 制订方案
- (三) 方案送审
- (四) 安排落实
- (五) 打印日程
- (六) 迎接
- (七) 安排洽谈
- (八) 宴请安排
- (九) 送行
- (十) 资料归档

四、 接待前的准备工作

- (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

第四章 商务接待礼仪

一、 迎送礼仪

(一) 迎接客人前

- 1. 了解对方到达时间、交通工具方式
- 2. 提前到达
- 3. 交通工具准备

(二) 接到客人后

- 1. 注重寒暄
- 2. 办理入住
- 3. 热情交谈、把握时间

(三) 引导礼仪

- 1. 手势指引礼仪
- 2. 引导入座礼仪

情景演练：接机后沟通送至酒店相关礼仪实训

二、 商务会面礼仪

(一) 称呼礼仪

(二) 自我介绍及介绍他人

(三) 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

(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) 奉茶礼仪

(六) 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

(七) 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

(八) 座次礼仪

会议、会见、合影座次礼仪

(九) 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

(十) 乘车礼仪

司机开车 主人或领导亲自驾车座次安排

(十一) 礼品礼仪

(十二) 送客的礼仪

第四章 商务会议礼仪

一、 组织会议的礼仪

(一) 会前做好准备工作

(二) 会中做好管理工作

(三) 会后做好善后工作

二、 主席台布置方式

三、 主席台领导座次安排

四、 发言的礼仪

五、 主持的礼仪

六、 参加会议的礼仪

七、 会后工作礼仪

(一) 礼貌送别客人

(二) 清理会议文件

- (三) 整理会议纪要
- (四) 资料整理归档
- (五) 要事督办跟进
- (六) 及时向上反馈

第四章、商务沟通礼仪

- 一、 影响沟通效果的因素分析
- 二、 高效沟通的 3A 法则
- 三、 说的礼仪与技巧——说什么与怎么说
 - (一) 语音、语调、语速的不同传递效果
 - (二) 心理学的换框效应：如何把难说的话好好听？
- 四、 倾听的礼仪与技巧
- 五、 赞美的技巧与秘诀
 - 现场演练：如何有效赞美获取好人缘？
- 六、 职场沟通技巧
 - (一) 与上级的沟通相处技巧
 - (二) 与下级的沟通相处技巧
 - (三) 与同级的沟通相处技巧
 - (四) 与客户的沟通相处技巧
- 七、 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
- 八、 商务交往六不谈
- 九、 私人交往五不问
- 十、 言谈礼仪的四大禁忌

案例：

- 张绍刚与刘莉莉的沟通冲突
- 不一样地“说”，不一样的效果
- 保险销售之神原一平的赞美技巧

第五章 商务宴请礼仪

- 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
 - (一)谁来点菜？
 - (二)点菜的三优四忌原则
 - (三)到底点多少个菜为宜？
- 五、 用餐中招待宾客的礼仪
 - (一)斟酒倒茶礼仪
 - (二)开酒、开菜、布菜的礼仪
 - (三)敬酒的顺序与技巧
 - (四)现场演练：如何向客户或领导敬酒？