

商务礼仪与职业形象塑造

—— 何慧娴老师

■ 培训目的及意义(Meaning)

商务礼仪是人们在交往活动中，用以维护企业或者个人形象，对交往的对象表示尊重和友好的规范，更是一种人们在商务场合中的交往艺术，市场竞争的激烈愈加要求商务人士具备高品质的商务社交礼仪，在商务活动中有一句形象的描述：只有让客户三秒内“喜欢”上你或你的企业，才会有接下来的 3 分钟，3 小时、或 3 年的交往，由此可见商务活动的社交中“细节决定成败”是至关重要的。

而“商务礼仪与职业形象塑造”课程是商务交往领域中的经典课程，也是每一个商务社交个人或公司必不可少的职场课程，本课程在此基础上结合本企业的实际情况，从商务礼仪标准、商务场景的灵活运用、技巧提升，以及一系列的讲授与训练。大幅度提升员工的商务交往技能。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。

■ 课程效果 (Effect)

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面，实际提高塑造个人形象与礼仪技能。
- 2、掌握商务交往活动及职场礼仪的各细节及运用
- 3、掌握商务活动中的肢体语言密码识人读心
- 4、掌握商务沟通礼仪的实际运用，成为商务沟通高手



■ 课程对象 (Object)

企业各部门基层员工、销售相关人员。

■ 培训时限(Time)12小时 /2天

■ 培训方法(Methods) 培训师主讲，模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

■ 课程主体内容 (Main points)

第一讲、你商务交往的品质，决定你职业及人生的高度

- 1、礼仪软实力外交的对比思考
 - 2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界
 - 3、企业金字“招牌”VS企业金字“杂牌”
 - 4、商务礼仪的三大价值观
 - 5、服务即是营销、营销即是服务
- 案例分享：《中国软实力外交》《百度总监事件》
- 6、阶段性总结及承上启下

第二讲、让你拥有人气爆棚的亲合力----形象塑造

1、首因效应——3分5秒征服世界

- 1) 别人眼中的你 体验游戏
- 2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”
- 3) 良好职业形象“TPO+W”法则

2、色彩与风格——五彩斑斓中的你

- 1) 走进色彩的世界
- 2) 个人色彩分析 鉴别游戏
- 3) 个人风格与体型类别——知道自己的风格定位
- 4) 风格形象所透露出来的小秘密

3、男士职场形象管理——尊贵、干练、值得信赖

视频分享——《窈窕男士》商务场景的男士形象解读

- 1) 了解商务场合着装等级
- 2) 标准商业、职场男士仪容仪表

3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配

4、女士职场形象管理——优雅、大方、赢得尊重

1) 你是客户心中的地摊货 OR 奢侈品

2) 标准商业、职场女士仪容仪表

3) 打造职场魅力的必杀技——“丝巾大法”

4) 瞬间让你爱上我——职业淡妆七部曲

小组讨论：非语言密码现场案例分析（通过服装看穿你）

现场检测：职场形象诊断工具 10+1 自测表

5、阶段性总结及承上启下

第三讲、职业形象中的仪态素养——肢体语言密码

1、打造商务职场最顶尖的素养气质

1) 职场人士举手投足间体现的专业化程度

2) 站、坐、行、蹲基本要领与禁忌

3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练

2、交流中的肢体语言解析——通过肢体语言读懂人心

1) 眼神的运用及训练

2) 温柔的杀手锏——微笑的魅力

3) 常用的职场手势及心理分析

案例分析《国际政要们的肢体语言》 《世界顶尖销售的成交案例》

3、阶段性总结及承上启下

第四讲、专业职场行为——商务交往礼仪

1、见面礼仪 - 文雅得体闻者心悅

1) 问候的艺术

2) 得体的称呼

3) 距离的微妙变化即是关系的变化

现场情景剧演练：《公司走廊遇到客户……》

2、介绍礼仪 - 有先有后清晰简明

- 1) 介绍自己大方得体
- 2) 介绍他人尊者居后
- 3) 介绍集体主宾有别

现场情景剧演练：各种情景中怎样介绍对方

3、握手礼仪—握对手，永远是朋友

- 1) 握手七绝唱诵演练
- 2) 握手判断人的性格
- 3) 握手礼仪注意要点

现场情景剧演练

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：《小张的订单怎么打水漂了》

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：《跟着孔子学习馈赠礼仪》

情景剧小品：《接到上级指派的接待任务》

6、通讯礼仪——互联网世界中的另一个你

- 1) 电话礼仪

- 2) 微信礼仪
- 3) 手机礼仪
- 4) 现场实操电话礼仪：以及对照自测工具表来评分、点评

7、阶段性总结及承上启下

第五讲、商务宴请礼仪——您在品尝食物别人在品味您

1、商务接待之中餐礼仪

- 1) 宴请礼仪中点菜需要注意的细节
- 2) 座次的礼仪
- 3) 喝酒的讲究——架起双方沟通的渠道
- 4) 宴请礼仪中的禁忌（谈资、吃相、筷子的用法）

案例：《尴尬的招商接待》

2、商务接待之西餐礼仪

- 1) 餐前的注意细节
- 2) 点餐的学问
- 3) 如何使用餐巾及餐具

电影解析：《大家找茬之——憨豆先生的大餐》

3、阶段性总结及承上启下

第六讲、沟通为王——商务有效沟通技巧

1、沟通视窗——知己知彼、百战百胜

- 1) 为什么沟通如此困难
- 2) 沟通原理图形解析
- 3) 沟通的目的
- 4) 沟通类型——语言 VS 非语言
- 5) 赞美是开启大门的钥匙
- 6) 沟通技巧训练

情景模拟：《我怎么就让单子飞了呢？》

2、职场沟通高手是这样炼成的

- 1) 如何与领导沟通
 - 2) 如何与同事沟通
 - 3) 如何与下属沟通
 - 4) 沟通的 333 原则
 - 5) 333 原则现场实操训练
- 3、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

课程工具详情见下图：

