

互联网+企业现代商务社交礼仪

——让每一位员工都成为您的代言人，
使每一位顾客都愿意成为您的朋友。

何慧老师

培训目的及意义(Meaning)

自从李克强总理在《政府工作报告》首提“互联网+”行动计划，“互联网+”受到了全社会的广泛关注，并上升至国家战略的高度，不少企业的经营思维开始转变，人与人的商务活动界限逐渐模糊，基于通过网络这个全智能平台完成一系列的商务活动，许多“互联网+”型企业如何在虚拟的商务社交中拔得头筹？员工如何进行有效的商务活动和服务营销这些都是我们这节课要解决的问题。

“互联网+企业现代商务社交礼仪”课程是网络社交礼仪领域中的经典课程，也是每一个互联网企业必不可少提升商务社交的途径，本课程在此基础上结合企业的实际情况，从网络商务活动的形象定位、通讯网络社交、礼数分寸、商务洽谈技巧一系列的讲授与训练。大幅度提升商务礼仪的运用技能。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。该课程的理念及工具广泛运用在商务社交场景中。

课程效果 (Effect)

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面，全方位提升互联网+企业员工的各项礼仪修养
- 2、掌握商务活动、网络社交、职场生活的全方位必备礼节
- 3、了解互联网时代下的社交趋势及案例分析
- 4、具备互联网商业沟通、洽谈的技巧和方法

■ 课程对象 (Object)

互联网+企业高层、各部门人员、销售及网络服务相关人员。

■ 培训时限(Time) 2天 6小时 /每天

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

■ 工具落地 (tool) 1、商务场景的形象仪表 10+1 测试表 2、形象心理分析模型

■ 课程主体内容 (Main points)

第一讲、大数据时代下的商务社交

视频导入：这个奇妙的世界

头脑风暴：互联网+时代的到来到底改变了什么

1、理论导入：互联网时代到来的企业变化

- 1) 互联网的“万物相连”
- 2) 企业与消费者发生的关系变化
- 3) 互联网改变了企业与员工的关系

2、从百度事件看互联网下的企业形象与定位

3、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界

4、互联网下商务社交的基本准则

案例分享：《百度的公关危机处理》

5、阶段性总结及承上启下

第二讲、互联网+企业及个人的魅力形象打造

1、首因效应

1) 互联网时代如何定位自己的企业及个人形象

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、个人品牌打造之色眼识人

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、男士商务形象管理——尊贵、干练、值得信赖

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、女士商务形象管理——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

案例总结：看看互联网大佬们的商务形象

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、网络时代的通讯社交礼仪

- 1、社交方式改变着人们的沟通习惯
- 2、头脑风暴：常用的网络社交媒介分类
- 3、商务活动的自媒体攻略细节
- 4、微信商务礼仪全攻略
 - 1) 从你的微信介绍读懂你的商务社交水平
 - 2) 微信的朋友圈管理
 - 3) 微信社交礼仪
- 5、商务社交的邮件礼仪
 - 1) 正确的使用抄送、发送、秘送
 - 2) 关于主题的撰写符合商务规范
 - 3) 关于回复的技巧
- 6、手机使用的礼仪规范
 - 1) 电话前、中、后的细节操作
 - 2) 电话礼仪其他注意事项
 - 3) 现场进行通讯分组演练
- 7、阶段性总结及承上启下

第四讲、互联网+企业的商务社交礼数

理论分享：这是一个三分钟世界：知己知彼，百战不殆

1、商务洽谈见面礼仪 – 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：《名片带来的大生意》

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：《跟着电视剧学习馈赠礼仪》

第五讲、网络信息时代的商务谈判及沟通

理论导入：网络时代的多种商务洽谈方式

1、网络商务沟通的特点分析

1) 沟通流程扁平化

2) 沟通模式透明化

3) 沟通活动互动化

4) 沟通对象个性化

2、常用的网络沟通场景：外部谈判&内部会议

3、商务社交有效沟通全攻略

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) 非语言沟通的肢体信息解密

4、商务洽谈六部曲

1) 商务沟通前目标确定

2) 事前准备工作

3) 洽谈中确认需求及态度

4) 阐明我方观点

5) 处理异议

6) 达成协议与实施

7、根据企业实战进行小组现场模拟练习

8、课程回顾及阶段性总结

9、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念