

商务礼仪与职场形象塑造

——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)

商务礼仪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“商务礼仪与职场形象塑造”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提升商务礼仪的课程，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、中层管理人员、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，现场模拟训练、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、握手礼仪一握对手，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) 沟通的赞美技巧运用
- 5) 沟通的333原则

6) 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