

# 商务礼仪

(李同玉)

## 课程背景：

当今社会，在与人相处中，生活中，事业上就会寸步难行，一事无成。俗话说：“礼多人不怪”。人际交往，贵在有礼。处处注重礼仪，恰能使你在社会交往中左右逢源，无往不利；礼仪就是人际交往的润滑剂。

客户至上、服务至上是当今企业经营的精髓，尤其对于企业、公司而言，对外交往品质的要求更高。没有高品质商务礼仪，必将造成客户的无谓流失。因此，优质的五星级金牌商务礼仪成为企业走向卓越的根本。

本课程将通过优质商务礼仪九大模块，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，打造企业之完美形象，使集团人员能与客户零障碍沟通。从而提升对外交往的满意度，塑造企业的美誉度，使企业在激烈的市场竞争中永远立于不败。

## 课程收益：

1. 了解怎样通过简单的仪容仪表修饰给人留下良好的印象;
2. 学习在商务和社交活动中以优雅得体的服饰礼仪、仪态来表现自我，塑造专业的职业形象;
3. 从细节着手，全面掌握商务活动中的各种礼仪规范，帮助商务人士失礼行为;
4. 了解商务拜访和接待的礼仪细节，从细微之处体现您对他人的尊重;
5. 熟悉与掌握商务餐桌礼仪规范;了解社交场合中的各种礼仪，适应社交要求;
6. 全面提升个人素质、塑造良好的个人职业形象和企业形象，在竞争中脱颖而出。

**课程时间：**1-3天，（6小时/天）

**课程对象：**企业管理人员、商务接待人员、公关经理、行政秘书、销售经理、客服人员、办公室人员、需要提升自我人士等。

**课程方式：**PPT授课，通过互动讲授、案例分析、示范练习、角色模拟、讨论游戏、视频赏析、学员互动、情景展示、实战演练

**课程特色：**

- **脑转动体验：**讲授理念、搭建模型、案例分析、案例研讨
- **心感动体验：**游戏体验、影音观摩、测评解读、感受分享
- **手行动体验：**工具传授、现场演练、课后计划、行动承诺

## 课程大纲

### 第一讲：树立卓越的商务交往意识和心态

#### 一、重新认识礼仪新概念

**互动礼仪：什么是礼仪？**

1. 现代礼仪的核心思考？
2. 商务礼仪的作用及重要性
3. 商务人士的角色定位

#### 二、商务礼仪优质的八大原则

#### 三、首轮效应、55387定律

1. 形、气神—瞬间感受的亮点
2. 你的岗位应体现出的精神面貌
3. 让客户对你产生信任感的塑造艺术

授课方式：案例+视频

#### 四、自我认可的重要性

1. 自我接纳的调查
2. 什么是自我形象
3. 自我形象如何形成
4. 自我形象的错误依据

授课方式：自测表+案例

### 第二讲：职场女性自信的秘诀——从头开始

#### 一、脸型识别

1. 怎样准确检测自己的脸型？
2. 鹅蛋形脸（标准）、梨形脸
3. 菱形脸、方形脸
4. 长形脸、圆形脸

#### 二、眉型和脸型修饰的秘诀

1. 认识不同的眉型
2. 不同脸型适合的眉型及修饰作用
3. 眉毛的画法技巧

#### 三、发型和脸型修饰的关系

1. 发型和脸型的关系？
2. 怎样通过发型修饰你的脸型？
3. 怎么通过发型去弥补头型的缺陷？
4. 你必须规避的五个发型误区

#### **四、领型和脸型修饰的秘密**

1. 长脸不能选择的几种领型？
2. 短脸如何用领型拉长视觉？
3. “多边形”脸如何选择领型？

#### **五、配饰和脸型的修饰的技巧**

1. 首饰秘密与作用？
2. 如何选择一款合适的耳环、项链？
3. 如何巧用首饰画龙点睛？

#### **六、妆容和气色、气场的技巧**

1. 五分钟速成妆容
2. 粉底的选择
3. 口红的选择
4. 侧影的打法

#### **七、男性容表注意事项**

#### **八、职场仪容禁忌及注意事项**

1. 香水使用技巧及禁忌
2. 面部妆容打造注意事项
3. 体毛、面部毛发、指甲处理等注意事项

4. 发式、发型、发色职业要求
5. 面部、手部、皮肤的护理
6. 口腔、身体异味处理等注意事项

## 第三讲：职场商务形象塑造——穿出您的品味与风采

### 一、职场女性着装细节及注意事项

1. 着装 TPO 原则
2. 职业套装款式与颜色
3. 女性着装之裙装与裤装的较量
4. 鞋、包色彩与款式的选择
5. 丝袜与职业着装的极端搭配
6. 丝巾选择与搭配
7. 服装配饰原则、佩戴与禁忌
8. 日常着装及衣橱必备
9. 商务女性着装禁忌

### 二、男士的着装细节及禁忌——穿出您的风度

- 1) 着装 TPO 原则
- 2) 三色原则
- 3) 三一定律
- 4) 衬衣的穿着要领
- 5) 领带选择及搭配
- 6) 服装配饰的金科玉律

7) 皮鞋、袜子选择与搭配

8) 男士着装的禁忌

#### 第四讲：职场仪态礼仪——恰到好处的神态

##### 一、美目盼兮——面部目光礼仪

1. 善用你的“目光”
2. 把控目光的视线，三种注视部位及角度
3. 交谈时的目光注视时间及技巧
4. 友善和蔼目光练习法

##### 二、巧笑倩兮——面部微笑礼仪

1. 微笑的好处
2. 微笑标准，真诚的语言
3. 实用微笑练习法

呈现方式：好事法

#### 第五讲：职场语言表达礼仪——自信表达语出非凡

##### 一、如何表达轻松不累？

1. 气息及发声练习：字母法、打嘟法、咬苹果法等

##### 二、如何有节奏和有感情的表达？

1. 朗诵和朗读练习

##### 三、如何有逻辑有内容的表达？

1. 即兴表达与演讲

2. 克服心理障碍
3. 追求内容表达
4. 即兴口语表达练习
5. 演讲五部技巧

#### 四、如何表达更有感染力和气场？

1. 活动、会议、主持
2. 晚会主持注意事项

#### 五、自信表达与沟通

1. 口有敬语、秒口生花
2. 语音语调、轻声细语不刺耳
3. 吐字清晰、注意场合

### 第六讲：职场自信仪态礼仪——恰到好处的举止

#### 一、亭亭玉立——让你站出自信和挺拔

1. 职场女性的三种常用站姿及手位
2. 身体复位站姿训练
3. 十一点站姿训练

#### 二、端庄典雅——让你坐出高贵和优雅

- 1) 职场女性常用的五种坐姿
- 2) 职场男士常用的四种坐姿
- 3) 坐姿注意事项及禁忌

#### 三、款步姗姗——让你走出风度和气质

1) 走姿的注意事项

2) 出行顺序及位置

#### 四、温文尔雅——让你蹲的安全和优美

1. 职场女性\男性两种蹲姿礼仪

2. 蹲姿礼仪及注意事项

#### 五、手如柔荑——让你举手投足的尽显优雅美态

1) 指引手势礼仪

2) 请入座手势礼仪

3) 邀请手势礼仪

4) 清点人数手势礼仪

### 第七讲：职场通讯沟通礼仪——未谋其面素养已现

#### 一、电话沟通礼仪

##### 1.电话沟通礼仪

1) 沟通、咨询技巧

2) 电话沟通核心——通过电话增强顾客的信赖感

3) 电话沟通的语音、语调、语速、音量

4) 电话沟通时长

5) 哪只手拿电话更显专业？

6) 谁先挂断电话？

##### 2. 接听电话

1) 三个三原则

2) 内外部电话接听方法

##### 3. 拨打电话

1) 拨打电话前的准备

2) 打出电话的注意事项和禁忌

**4. 转接电话四原则**

**5. 手机使用礼仪**

## **二、微信沟通礼仪**

**1. 微信形象打造五维度**

1) 微信昵称

2) 微信头像

3) 微信背景墙

4) 个性签名

5) 朋友圈

**2. 微信添加五部曲**

**3. 人脉建档五部曲**

**4. 微信沟通与社交**

1) 时间

2) 礼节、称谓

3) 低效开场

4) 合理使用表情包文字优先

5) 微信格式符号运用

6) 文字优先

7) 文件收发

8) 及时回复

9) 撤回、提醒

- 10) 转账备注
- 11) 微信会议、工作群
- 12) 投票转发点赞
- 13) 半月互动原则
- 14) 节假日祝福
- 15) 朋友圈发布互动

### 三、邮件礼仪

1. 邮箱名称
2. 邮件名字
3. 称呼得当
4. 注意格式
5. 信纸简洁
6. 用词得当
7. 避免跑题
8. 强调附件
9. 署名清楚，落款有礼
10. 检查确认
11. 延迟发送
12. 标记已读
13. 及时回复

## 一、拜访礼仪

1. 拜访的意义
2. 拜访的流程
3. 敲门、开关门礼仪

## 二、会面礼仪

1. 乘车礼仪
2. 问候礼
3. 称谓礼
4. 鞠躬礼
5. 握手礼
6. 拥抱礼
7. 介绍礼
8. 名片礼
9. 洗手礼

## 三、接待礼仪

1. 来访接待礼
2. 上下楼梯礼
3. 上下电梯礼
4. 奉茶礼
5. 物品递送礼
6. 签字礼仪
7. 告别送客礼

## **四、商务会议礼仪**

1. 会议的理念与类型
2. 大中型会议座次排序
3. 座次排列中外有别

## **五、中餐礼仪**

### **1.类型划分**

- 1) 根据用餐规模 3 种
- 2) 格局餐具使用 4 种

### **2.中餐位次**

- 1) 中餐位次礼仪
- 2) 中餐桌次礼仪

### **3.点菜技巧**

- 1) 点餐前准备
- 2) 谁来点菜
- 3) 点菜搭配和数量
- 4) 酒水和饮料

### **4.餐具使用**

- 1) 筷子使用禁忌
- 2) 汤勺
- 3) 盘子
- 4) 汤盅
- 5) 水杯酒杯位置

## **5.敬酒礼仪**

- 1) 敬酒顺序
- 2) 敬酒仪态
- 3) 倒酒礼仪
- 4) 拒酒礼仪
- 4) 敬酒词技巧

## **6.用餐细节**

- 1) 用餐仪态
- 2) 餐桌转盘
- 3) 餐巾使用

## **六、西餐礼仪**

### **1. 西餐仪态**

- 1) 着装
- 2) 入座
- 3) 手机包包位置

### **2. 西餐座次**

### **3. 点餐顺序及细节**

### **4. 西餐餐具使用**

- 1) 使用餐具顺序
- 2) 刀叉用法、摆放

### **5. 西餐用餐细节**

- 1) 如何切牛排

2) 如何喝汤、咖啡

3) 面包、意面等怎么吃

4) 餐巾用法摆放

## **6. 西餐酒与酒杯礼仪**

1) 如何点酒、斟酒、醒酒

2) 如何执杯、品酒

3) 酒杯摆放位置

## **七、合影礼仪**

### **1. 与客户合影留念**

1) 仪容仪表要求

2) 姿态标准化模式

3) 表情掌控

### **2. 排位要求**

1) 中间高于两侧

2) 前排座位高于其它

3) 蹲姿前排小于座位一排

4) 中外右别

## **第九讲：知行合一——模拟考核**