

《商务礼仪与商务沟通技巧》课程大纲

【课程目标】

1. 通过此次培训能够提升学员的商务礼仪行为，改善商务交往中的细节；
2. 通过培训能够塑造员工个人形象，进而提升企业的公众形象，提升客户美誉度；
3. 通过培训唤醒学员内心的礼仪素养，将礼仪呈现于自律、遵守等职业行为中，提升员工敬业度与内驱力；
4. 通过培训使学员掌握职场沟通必备的技能技巧。

【课程对象】 企业高级管理人员、总经理秘书、行政秘书、办公室主任、公关、销售经理、公司的商务接待以及高级职员

【课程时间】 2天/6课时

【课程方式】 分组破冰，角色扮演，视频教学，现场演练，案例分析，现场讨论

【课程内容】

第一讲：商务礼仪

一、商务礼仪与个人魅力

1. 礼仪的定义与特征
2. 商务礼仪的功能
3. 商务礼仪的基本原则与要求

【情景模拟】三问剖析商务礼仪

二、职业形象塑造

（一）形象到底是什么？

1. 伤不起的第一印象——“三秒钟”影响力的影响力
2. 形象塑造的重要性

引导案例：总统竞选、非诚勿扰

（二）商务人士仪容仪表

1. 商务交往人士妆容要求
2. 女士化妆与男士修面的具体要领
3. 发式发型的职业要求
4. 面部、手部、皮肤的护理要求
5. 职场仪容禁忌

（三）商务人士着装礼仪

- 1) 职业着装 T.O.P 原则
- 2) 男士西装礼仪
 - a. 男士西装颜色与搭配
 - b. 男士如何正确穿着西装
 - c. 领带款式的选择
 - d. 西装搭配常识与技巧

【案例分析】判断图片西装着装的对错

3) 女士套裙礼仪

- a. 如何正确选择套裙
- b. 套裙色彩礼仪

【案例分析】判断图片套裙色彩搭配的对错

4) 饰品礼仪

- a. 符合身份
- b. 男女有别
- c. 遵守成规（耳饰、戒指、项链、手链（手镯）、手表、胸针、领带、丝巾）

【案例分析】世界 500 强企业职场着装通用标准

三、常用商务社交礼仪

1. 商务会面礼仪：

- a. 称呼礼仪
- b. 介绍礼仪
- c. 握手礼仪
- d. 名片礼仪
- e. 鞠躬礼仪
- f. 其他礼仪

【情景模拟】快速认识，得体交际

- 2. 乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车、的士、飞机、火车等
- 3. 上下楼梯礼仪
- 4. 乘坐电梯礼仪
- 5. 主席台次礼仪
- 6. 签约礼仪
- 7. 剪彩礼仪

【案例分析】合影留念

四、商务接待礼仪

- 1. 接待前的准备
- 2. 迎接客户礼仪 3. 接待客户礼仪
- 3. 桌次排列礼仪

【案例分享】如何设计一个 11 桌的台型？

- 4. 座次礼仪
- 5. 中餐上菜礼仪

【头脑风暴】酒桌上的潜规则

- 6. 送客礼仪常见形式有：道别、话别、饯别、送行

第二讲：商务沟通礼仪

1. 商务沟通原则

2. 沟通的基本问题：

心态——言为心声

- a. 积极的心态——消极的心态
- b. 欣赏的心态——鄙视的心态
- c. 感恩的心态——理所当然的心态
- d. 双赢的心态——独赢的心态

3. 职场沟通的基本技巧

1) 沟通三要素：环境、气氛、情绪

2) 高效沟通前的三大秘诀

a. 说的技巧

b. 听的技巧

C. 观察的技巧

3) 交谈中你必须知道的事

a. 话题选择

b. 语言要求

c. 说话的禁忌

4) 如何赞美他人

5) 观察的技巧

4. 因人而异的沟通风格

1) 人的四种性格类型及其对应的沟通风格：老虎型、孔雀型、猫头鹰型和考拉型

a. 自我测试：认识自己的沟通风格

b. 分析、判断、了解交往对象的沟通风格

2) 了解并理解四种不同沟通风格的优势和劣势

3) 如何在沟通方面扬长补短，完善自我？

【问题探讨】如果你有一个老虎型的上司，你该怎样做下属？

【问题探讨】如果你是一个猫头鹰型的管理人员，你该从哪些方面修炼自我？

4)如何与不同沟通风格的人友好相处并与之进行有效沟通？