

《商务礼仪》课程大纲

【培训收益】

1. 掌握专业知识：帮助学员加深理解现代礼仪文明，全面掌握人际交往中的基本礼仪与技巧；通过人性的剖析与工作中重要情境的模拟，掌握沟通的要领，提升沟通的智慧。
2. 解决实际问题：塑造良好的职业形象，帮助养成良好的职业习惯；切实解决学员实际工作中的问题，让他们在遇事时能够站在企业与客户双赢的角度应对各项事务。
3. 强化企业文化：通过提升学员个人能力和职业素养，深刻理解企业发展与员工行为的关系，极大地强化了企业文化，助力了团队凝聚

【课程时间】 2天/12课时

【培训对象】 全体员工

【培训形式】 案例教学、图片展示，示范指导、情境模拟、小组研讨、案例分析、互动游戏等

【培训内容】

一、礼仪概述篇——透过问题，剖析精髓

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

【情境解析】通过三个问题，深度剖析商务礼仪精髓

二、职场形象篇——得体塑造，彰显不同

1. 成功形象的重要性
 - ◇ 个人形象=企业形象，你不可不知的职业化着装规范
 - ◇ 你的形象价值百万，不修边幅的人在社会上没有影响力
 - ◇ 女性穿的是专业影响力，男性穿的是事业成功感

2. 有的放矢，精准表达自我形象

- ◇ 如何建立黄金第一印象
- ◇ 以终为始，设计自我形象：

穿出职业魅力的关键词，让形象推动你事业的成功

穿对的衣服，而不是喜欢的衣服

【情境解析】比尔盖茨为什么被拒绝入场？

3. 国人常见仪容仪表“雷区”点评：
 - ◇ 发型标准、面部要求(男士修面与女士化妆)
 - ◇ 男士着西装十大硬伤
 - ◇ 女士着正装十项注意

【案例分享】世界 500 强企业员工着装通用规范

4. 不同场合的得体着装

【情境解析】正式场合、一般商务场合、宴请场合等不同情境的不同着装方式与技巧

5. 用张弛有度的得体仪态，彰显身份与教养

【案例分析】周恩来高超的体态语——举手投足皆潇洒，一笑一颦尽感人

【点评指导】站立行走、接递、引领等得体仪态的呈现与误区点评

【温馨贴士】职业人士仪态禁忌——别让小动作毁了你

三、社交礼仪篇——细节之处，赢得人心

1. 会面礼仪：

- ◇ 迎送礼仪

【情境解析“迎接礼仪”】到哪里迎接才得体？/送客送到哪里？/重要客户迎送的注意事项

- ◇ 初次见面，如何称呼与问候？

【情境解析】华为文化的客户称呼原则应遵循什么？

- ◇ 见面三步曲：介绍、握手、名片的礼仪

完美的自我介绍

介绍同行者与被介绍的优先与次序

握手的次序与注意事项

交换名片，细节的处理

【情境互动】快速认识，得体交际

2. 接待与拜访礼仪：

◇ 不守时的人不可信，守时就是信誉

◇ “商务拜访4步曲”综合学习演练

【角色扮演】如何进行电话预约拜访，大大提高成功率？

【头脑风暴】商务拜访时，除了基本礼仪的运用外，还有哪些为自己加分的方式？

◇ “商务接待6步曲”综合学习演练：

接待的基本原则

接待的6步流程

陪同引领的礼仪细节：谁为谁开门/推或拉门时谁先进 / 在走廊时让客户走在哪边 /

乘坐电梯的次序 / 优雅的引领手势 /

◇ 面对不同客人的待客分寸

【情境解析】如何同时接待身份地位不同的几位客人？

【角色扮演】如何互动来营造有效又愉快的沟通氛围？

3. 位次礼仪：

◇ 尊位的概念和特点

◇ 常见商务情境的位次排序：

乘车，哪个座位是尊位？

开会，会客、谈判时，客方应坐在哪里？

宴请该如何安排座次

【情境解析】安排错座次是宴席的大忌，后果非常严重！

如何照个大合影，为活动画上圆满的句号

四、餐宴礼仪篇 —— 你在品味食物，别人在品味你

1. 中餐礼仪文化

1) 商务宴请的流程及席位安排

◇ 确定宴请对象、规格和范围 / 确定宴请时间、地点 / 邀请

◇ 订菜：喜好与禁忌 / 席位安排 / 现场布置 / 餐饮禁忌

【情境解析】如何点菜？点菜有什么禁忌？

【情境解析】双主人时，如何安排宴请席位？

2) 商务宴请技巧

◇ 致辞：欢迎辞、答谢辞、祝酒辞、欢送辞

◇ 如何敬酒、劝酒、拒酒、挡酒？

◇ 酒桌温馨小贴士

如何成酒席不倒翁

酒桌上的潜规则

3) 如何调节席间气氛？

【情境解析】酒桌上如何与比自己身份地位高的人沟通？

4) 如何达成宴请的主要目的

2. 西餐礼仪简介

1) 西餐着装要求 / 西餐餐具与用法 / 西餐席位的排列 / 美酒配佳肴

【情境演练】品尝红酒四步曲

【情境演练】拿杯 / 敬酒 / 品酒

2) 西餐上菜顺序 / 西餐礼仪细节 / 西餐宴会的禁忌 / 西餐餐巾的用法

【情境演练】优雅吃西餐

五、沟通技巧篇 —— 倾听反馈，智慧沟通

1. 沟通的两大基本问题

- ◇ 调整心态，让沟通变得顺畅——造成沟通障碍的五大原因
- ◇ 学习建立情感账户，让沟通更高效——人际关系在沟通中具有重要价值

2. 沟通三要素

- ◇ 声音是人类交流中最有力的武器——不要忽略语音、语速、语调和音量的训练
- ◇ 表情训练：我的笑容价值百万美金 / 眼睛如同我们的舌头一样能表达

3. 学会倾听

- ◇ 不要让舌头超越思想——先学会听，再学会说
- 【案例分析】卡耐基的纽约晚宴
- ◇ 保证沟通的安全性——要处理好事情，先处理好感情

4. 适时提问

- ◇ 如何运用开放式与封闭式问题与客户高效沟通
- ◇ 如何运用征询性与服务性问题提升客户满意度
- 【情境解析】她到底在想什么？
- 【情境演练】如何运用提问的技巧与不满的客户进行沟通？

5. 善于表达

- ◇ 人际表达三准则——别人在乎你说什么，更在乎你怎么说
- 【情境解析】不同的说法，截然不同的结果
- ◇ 你喜欢我，我就喜欢你——人际相吸引的原则：喜爱并赞扬别人
- 【案例分析】卡耐基教你如何赞美他人
- ◇ 公众讲话——引人注目的最好时刻
- 【情境演练】如果这一生真要出人投地，一定要学会沟通，特别是面向很多人讲话

六、沟通风格篇 —— 知己解彼，区别沟通

1. 个人性格特质不同，则行为方式不同，导致沟通风格不同
2. 人的五种性格类型及其对应的沟通风格
 - ◇ 现场测试：认识自己的沟通风格
 - ◇ 分析、判断、了解交往对象的沟通风格
 - 【问题探讨】如何快速判断他人的沟通风格，让初次交往变得顺畅？
3. 五种不同沟通风格的优势和劣势
 - 【案例分析】“为什么乔林生的热情会遭到冷遇”？
4. 如何在沟通方面扬长补短，超越自我？
 - 【问题探讨】面对一个掌控型的客户，你该怎样做更得体？
 - 【问题探讨】如果你是一个自我型的营销人员，你该从哪些方面修炼自我？
5. 如何与不同沟通风格的人友好相处并与之高效沟通？
 - 【案例分析】华为公司强调和客户结成“不打领带的关系”
 - 【案例分析】酒桌看人，准确快速，从容应对

七、职场沟通篇 —— 解读职级，有效沟通

1. 职场沟通，尊重为本
2. 与各层级沟通的基本方式
3. 与上司沟通的礼仪与技巧
 - ◇ 获得上司赏识与信任的关键点在哪里？
 - 【情境演练】如何接受上司布置的工作？
 - ◇ 工作汇报礼仪与技巧：
哪些工作需要汇报 / 汇报前的准备 / 口头汇报与书面汇报
4. 跨部门沟通
 - ◇ 赢得跨部门支持的两大原则
 - ◇ 跨部门沟通的三大思路与应用
5. 与下属沟通
 - ◇ 打开下属心扉的两大原则

◇ 与下属沟通的“三明治”技巧

【小组讨论】95后职场小鲜肉喜欢什么样的上级？

八、结束篇——礼仪沟通，相得益彰

1. 礼仪素养快速养成之道

2. 沟通能力持续提升路径

3. 课程总复习及学员分享：内修于心，外化于形；礼仪沟通，相得益彰！