

《商务礼仪与职业形象塑造》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】 0.5 天/半天

【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

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、商务礼仪

1. 会客礼仪（迎接、引导、介绍、名片、握手、奉茶、座次、交谈、送客）
2. 拜访礼仪
3. 出席会议礼仪
4. 商务馈赠礼仪
5. 商务宴请礼仪