

《商务礼仪运用之道》

主讲：李晶晶

随着我国经济发展的加速，商务往来变得越来越频繁，礼仪作为人际关系的润滑剂，越来越受到社会各界的重视。在职场中因为不懂礼或礼仪细节的疏忽会出现各种情况，如得罪客方、影响同事、上下级关系等情况会导致工作开展不顺畅、职场人际关系紧张等各种阻碍影响到在职场的发展，卡耐基曾说：一个人的成功，百分之十五是靠专业知识，百分之八十五是靠人际关系和处世能力。

【课程时长】 6 小时（1 天完成）

【授课方式】 案例分享、情景模拟、讲师指导、要点讲解

【课程收获】

- 掌握商务礼仪的规则
- 正确塑造符合商务需要的形象；
- 人际沟通有礼有节，助商务人士养成良好的职业习惯。

第一部分 礼由心生而后成仪

一、礼的内涵

二、什么是礼仪

三、礼仪的作用

第二部分 商务交往必学的五大礼仪

一、提前知会礼仪

二、事后解释的礼仪

三、得体回应的礼仪

四、换位思考礼仪

五、管理声音的礼仪

第三部分 礼仪是你最好的一张名片

一、个人形象从“头”开始

二、穿出你的自信

1.形象美学之色彩密码

- ① 服饰色彩与人体色的对应关系
- ② 人体色特征倾向的诊断

2.形象美学之风格系统

- ① 魅力形象管理

- ② “型”特征的综合分析

3.着装的三原则

4.职场女性形象礼仪

5.职场男士形象礼仪

三、赢在举手投足间

1.美姿美意展风采

- ① 仪态是一种生活习惯

- ② 最美风采看姿态

2. 举止得体展魅力

- ① 举止得体滋育气质

- ② 不同场合，举止同样的得体

- ③ 举止得体四要素

第四部分 人际沟通有礼有节

一、商务行为礼仪

1.语言礼仪

- ① 态度——对尊长 勿先能
- ② 姿态——长者站 幼勿坐
- ③语言——尊长前 声要低
- ④ 语言的规格

2.称呼礼仪

3.一句问候打开沟通第一扇门

- ① 问候次序
- ②问候态度
- ③问候内容

4.握手第一次身体接触

5.“介绍“的学问

6.名片使用技巧

7.位次礼仪

8.电话沟通 123

9.微信礼仪

10.邮件礼仪

二、商务交往“礼仪相彰”

1.商务交往的原则

2.商务接待的核心要素

3.商务接待的事前准备

4.迎接宾客的礼仪

5.接待中的位次礼仪

6.接待时的礼仪细节

7.拜访的礼仪

第五部分 情商修炼：流光溢彩更出色

一、让身边的人“爱”上你

1.有“中”有“和”，方能持久

2.沉默是金，方能洒脱

3.积极气场三要素

二、情商高手的魅力空间

1.情商高手的十大表现

2.情商高手的魅力释放

三、别输给时代

1.坚持主动思考

2.坚持自主学习