

《高端商务礼仪》

主讲：李瑞倩

【课程背景】

据权威机构调查显示，50%以上的企业管理者没接受过完整而专业的商务礼仪训练，你可能会有这样的疑问：“职场上我们若是能出业绩，还要在意言行举止、合乎礼仪吗？”不客气地说，的确如此！无论国内还是国外，如果你有不合礼仪的行为，很可能就因此丢失客户或错过晋升。员工的职场礼仪培训是 HR 培训工作的一个重要项目，对员工个人和企业都同样重要。回想一下，在现实工作和生活中：

- 是否有些领导人，你看见他就心生畏惧或厌恶而不想和他接近？
- 有的人已走上领导岗位，但为何一开口就显粗鲁欠修养？
- 为什么有的人拥有大量的财富或职位很高，却没法让人喜欢或被评价为没品位、没素质？

真正纯正的关系是建立在信任的基础之上，无论是对个人还是企业而言，到最后都会成为我们互相促进的搭档和多次重复合作的伙伴，达成合作共赢，首先就要培养值得他人信任的能力。21 世纪都是竞争激烈的商业世纪，我们靠什么来竞争？有一个东西看起来似有似无，时隐时现，但是却被越来越多的企业和个人发现并运用，那就是商务礼仪。一个人的成功，15%是靠专业知识，85%是靠人际关系和处世能力，而后者能力就是来自于对商务礼仪的修炼。

本课程旨在帮助学员建立个人品牌魅力与营销能力，帮助学员掌握礼仪背后传递的深层次内涵；帮助学员提升礼仪在销售过程中的结果；挖掘学员的销售潜能；塑造职业化形象，提升综合素养，让学员建立自信，懂得提升业绩从提升自己做起，关注大趋势并不断创新。

【课程收益】

- 塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的；
- 掌握高端商务礼仪有助于提高个人的自身修养，促进人的社会交往，改善人际关系，从而为个人职业生涯创造更多的机会；
- 规范企业人员日常行为，更好地向他人展示自己的长处和优势；
- 学习并正确的运用高端商务礼仪语言、表情、行为、环境、习惯等等，在社交场合上，不因失礼而成为众人关注的焦点；
- 学习如何利用亲和力在人际沟通中获得优势，增加吸引力和情感交流，并增进信任和理解；
- 学习高端商务礼仪中保持和谐融洽的人际关系的有效手段，有效地提升个人的文明修养，帮助我们塑造良好的个人职业形象。

【课程时间】0.5 天（6 小时/天）

【课程对象】银行职员

【课程方式】讲师讲授+案例分析+小组讨论+学员分享+现场演练

【课程大纲】

一、重新认识礼仪与商务礼仪

1. 为何要学习礼仪？

- 当下风云人物的个人品牌带来的影响有哪些？
 - 1) 人生就是一场成交，人生无处不成交

2) 个人品牌塑造在当今时代的必要性

2. 礼仪为什么常让我们手足无措？

- 礼仪扮演的社会角色
 - 1) 炉火效应
 - 2) 晕轮效应
 - 3) 长期教化
 - 4) 头羊引领
- 礼仪的两大关键——礼仪是人与人之间关于爱的艺术
- 礼仪的“觉”悟
 - 1) 视觉
 - 2) 听觉
 - 3) 嗅觉
 - 4) 味觉
 - 5) 触觉

二、塑造高端的视觉语言

1. 高端形象设计技巧

- 要有一个统一的风格
- 个人形象设计与企业整体形象协调
- 个人形象设计与个人风格协调
- 个人形象因客户不同而做微调

2. 高端仪容修饰技巧

- 用五感原则打造个人形象
- 女性化淡妆，力求状成有却无

3. 高端服饰装扮技巧

- 穿着的TOP原则
- 服饰礼仪：佛靠金装，人靠衣装
- 装扮礼仪：三分长相，七分打扮
- 制服、首饰、领带、鞋袜等配带要求
- 现场演练：现场请学员做模特做形象示范讲解

4. 高端“举手投足显本色”的儒+雅仪态礼仪养成

- 眼神的交流
- 表情的渲染
- 站姿的传递
- 走姿的象征
- 手势的含义
- 蹲姿的优雅

小组练习：儒雅仪态的个人模拟，老师现场纠正错误

三、高端商务礼仪艺术

1. 接待礼仪篇

- 三种等级的接待标准
 - 1) 高规格接待——主要陪同人员比来宾的职位要高的接待
 - 2) 低规格接待——主要陪同人员比客人的职位要低的接待
 - 3) 对等规格接待——主要陪同人员与客人的职位同等的接待

小组练习：根据课程细节进行接待礼仪模拟，增强知识的活用性

- 接待迎宾礼
 - 1) 服务迎宾
 - 2) 商务迎宾
 - 3) 社交迎宾
 - 4) 政务迎宾

练习：模拟练习各种迎宾礼

2.拜访礼仪篇

- 拜访前的客户预约
- 拜访前的准备工作
- 面对面拜访
- 说明身份及拜访对象
- 从容等待引领
- 现场演练：现场分组演练 PK

3.商务会面礼仪篇

- 称谓礼仪：“称谓”为什么很重要？称谓礼仪的要点
- 介绍礼仪
- 名片礼仪
- 微信礼仪
 - 1) 添加微信 5 部曲
 - 2) 微信人脉建档 5 部曲
 - 3) 朋友圈礼仪
- 座次礼仪与引导礼仪
- 茶水礼仪
- 送别礼仪
- 练习：每组挑选一个点进行演练 PK

4.餐饮礼仪篇

- 餐桌上座次安排
- 餐桌有“门道”
- 酒文化如何呈现
- 让用餐和谐有礼