

# 《高级商务礼仪与有效沟通技巧》

主讲：祝文婷

## 课程背景

在谈到人与人之间的正式交往与相互处理关系的时候，中国古代典籍《礼记》曾给出过一项基本规则：“以礼节之”，它的含义是：必须用“礼”来具体约束人际交往以及人与人之间的关系。“礼”，就是一种道德规范，以尊敬他人来协调人际关系，“仪”是“礼”的具体表现形式。在现代社会中，人们不仅讲究礼仪、运用礼仪，并且在不同的场合、不同的位置上被要求遵守各不相同的礼仪规范。正常情况下，越是正规的场合，地位越是重要的人士，越要讲究礼仪，让学员们做到内强个人素质，外塑组织形象，优化人际关系。本课程侧重与国际礼仪接轨，从事商务活动工作时应遵守的礼仪规范以及沟通技巧。

**课程时间：1天**

## 课程目标：

- 1、了解商务礼仪基本理念及行为标准；
- 2、掌握商务礼仪规范；
- 3、掌握通用礼仪并熟练运用，提高商务接待工作中沟通技巧；
- 4、学会运用国际通用礼节，提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围；
- 5、树立正确的职业心态，为个人的发展和企业发展奠定良好的人际关系基础。

## 课程大纲：

### 第一章：礼仪概述

- 1、礼仪概述：什么是礼仪，为什么要学习礼仪，树立正确的礼仪观
- 2、给人留下美好印象的方法，增加你的人生筹码
- 3、礼仪的五个模块

## 第二章：塑造职业化形象

1、仪容规范与禁忌（发型、修面、妆容）

2、职场仪容的禁忌

3、职场着装基本原则

4、常见着装误区点评

5、总结：自我形象检查与重新塑造

8、举手投足中的行为礼仪

(1) 眼睛是心灵的窗口

(2) 微笑的最高境界

(3) 站姿（要领：挺、直、高）

(4) 行姿（要领：从容、轻盈、稳重；行姿运用：引领礼仪---陪同（领导、客户）上下楼梯、进出办公室）

(5) 坐姿（要领：端庄、稳重、大方）

(6) 手势（手势的正确应用与禁忌）

## 第三章：商务交往礼仪规范详解

### 一、商务交往国际礼仪通则与特例

1、称呼：称呼的基本要求与禁忌

2、致意：致意的种类、中西方差异（点头、鞠躬、告别）、方法、规范与禁忌

3、常用礼貌用语

4、名片：名片的索取方式、交换，递接物品规范及禁忌

5、握手：握手的顺序、场合运用、规范与禁忌

6、介绍：介绍的分类：他人介绍的要求与顺序、介绍的规范手势

7、接待：接待“5S”

8、交谈：聆听的艺术，不随意打断、给予回应、如何引起对方的注意（精致专业的仪容仪表、淡雅清新的气味、围绕客户的兴趣、成为博学多才的人）

9、电梯礼仪：电梯进入顺序规范与禁忌

10、乘车礼仪：（领导、客户）开车时的位次规范、乘车位次基本原则、乘车行为举止注意事项、等待（领导、客户）下车、帮助（领导、客户）开车门

11、电话：接电话、打电话、使用微信注意事项与禁忌

12、会务：会议室布置、卫生、奉茶&水、会议座次、与会者礼仪

13、照相站位的礼仪

14、工作拜访礼仪

(1) 时间管理

(2) 拜访准备

(3) 进门有礼

(4) 请辞有礼

15、馈赠礼仪

## 二、商务宴请礼仪——细节决定成败

1、商务宴请的程序

(1) 确定宴请规格

(2) 确定宴请时间、地点

(3) 订菜：喜好与禁忌

(4) 席位安排（入坐与用餐的时机）

2、餐桌文化

(1) 倒酒、敬酒、拒酒礼

(2) 奉茶礼

(3) 餐具的使用

(4) 用餐的注意事项

(5) 接待服务意识的培养

#### **第四章：良好沟通助您一马平川**

1、什么是沟通？

2、表达自己的思想与意图

3、不同类型对象的沟通要领（领导、同事）

4、如何做好工作汇报？

5、说服大家

认同、拥护、赞同、支持、改变立场

6、善用赞美

7、注意隐私与谈话禁忌

**课程回顾、总结分享**