

商务礼仪与职业形象

讲师：陈丽虹

【学习目标】

- 1、一举一动皆有度：行为有度，心即规矩。待人接物得体大方，事半功倍；
- 2、一裳一饰皆优雅：塑造魅力商务形象，迎来信任与欢迎；
- 3、一招一式皆规范：熟练掌握商务交往规范之细节，专业有度，提升商务交往魅力。
- 4、一言一语皆得体：谈吐得体，字字珠玑，让对方如沐春风，迎来持续合作。

【目录】

- 一、 商务形象与信任度
- 二、 言谈礼仪与沟通技巧
- 三、 商务交往与专业度

【主要内容】

一、商务形象与信任度

- 1、光环效应与信任度
 - 2、商务礼仪之商务时间、商务场合的认知
 - 3、服饰：一裳一饰皆优雅
 - 1) 场合着装/身份着装/风格着装
 - 2) 让配饰成就完美
 - 4、仪容：妆成有却无
 - 5、仪态：表情与姿态
 - 1) 表情：一颦一笑皆舒服（目光语+微笑）
 - 2) 姿态：一举一动皆规范
- ◇ 站姿、坐姿、行姿、蹲姿、致意、鞠躬、指引礼

二、言谈礼仪与沟通技巧

- 1、人际交流美学原则
- 2、礼貌待客：
 - 1) 接待三声显素养
 - 2) 文明十字有技巧
 - 3) 热情三到是内涵
- 3、言谈技巧：
 - 1) 慎选内容：话题选择很重要/商务交谈切记“五不谈”，“四不问”
 - 2) 说服技巧：情感投入/事实说服/对比说服
 - 3) 处理异议：先处理心情，再处理事情
 - 4) 夸赞他人的策略：

- 5) 拒绝他人的策略：
- 6) 言谈艺术：相互尊重/符合语境/少用专业术语/善用比喻/变否定为肯定/语言“三明治”
- 7) 工作中的沟通

三、商务交往与专业度

- 1. 称谓礼仪
- 2. 介绍礼仪
- 3. 握手礼仪
- 4. 名片礼仪
- 5. 引领礼仪
- 6. 电话礼仪
- 7. 位次礼仪
- 8. 宴请礼仪
- 9. 馈赠礼仪

【课程小结】（略）学员小组展示

【课程实施方法】讲练结合,人体雕塑、情景模拟、现场演示、分解训练等有效方法。