

# 礼赢商运——商务礼仪创造商业价值（课纲）

讲师：陈丽虹

## 【目录】

- 一、 商务礼仪有价值
- 二、 商务形象有能量
- 三、 商务沟通有策略
- 四、 商务交往有秩序

## 【主要内容】

- 一、 商务礼仪有价值
  - 1. 礼仪、商务礼仪新认知
  - 2. 商务礼仪的重要性：
    - 对国家——国尚礼则国昌
    - 对个人——德辉动于内，礼行诸于外
    - 对企业——商务礼仪创造商业价值
  - 3. 商务细节决定商务成败
  - 4. 商务礼仪的核心：尊重
  - 5. 商务礼仪基本特征
  - 6. 商务礼仪应用之九大基石
  - 7. 丰盈冰山下的隐性专业素质
- 二、 商务形象有能量
  - 1、 职场形象：行为基础，身正示范
    - 1) 仪容礼仪：
      - 1 男士仪容礼规
      - 2 女士仪容礼规
      - 3 化妆礼规
      - 4 商务妆容要呈现什么
      - 5 味道——职业人士的另一名片
    - 2) 仪表礼仪
      - 1 商务仪表着装原则：16字
      - 2 商务形象的重要意义

- 3 服装是有能量的
- 4 打造自己的三维形象：精神形象、视觉形象、社交形象
- 5 塑造自己五位一体完整形象：虚拟、静态、动态、职业、专家
- 6 工作细节加持职业形象
- 7 女士套裙及搭配原则
- 8 男士西服快速提升职业形象
- 9 男士职业西服规范
- 10 归纳：商务正装穿着的原则与禁忌：三一定律、三色原则、三个禁忌

### 3) 仪态礼仪

- 1 表情礼仪：微笑+眼神
- 2 姿态礼仪：站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势、递物
- 3 举止有度，心将随之安详

### 三、 商务沟通有策略

- 1、人际交流美学的核心原则
- 2、职场沟通者的各种角色
- 3、如何让对方感受到你在听——沟通五件宝
- 4、语言礼规：礼貌待客/文明十字/慎选内容
- 5、有效沟通的策略与技巧：
  - 1 尊重为本/符合语境/少用术语/善用比喻/学会赞美
  - 2 与领导沟通/与同事沟通/与下属沟通/与客户沟通

### 6、电话礼仪

### 7、微信礼仪

### 8、沟通的最高境界：有话好好说

### 四、商务交往有秩序

#### 1、商务交往规范

问候/称呼/握手/介绍/名片

#### 2、商务场景序位

引领/电梯/乘车/会议/递接

#### 3、商务接待礼仪

- 1) 商务接待流程：准备、迎接、位次、奉饮、送行
- 2) 准备五要素：人、时、地、事、物
- 3) 迎接宾客：领头羊式/南飞雁式
- 4) 位次礼规：并列式/相对式
- 5) 奉茶礼仪

## 6) 送客礼仪

## 4、商务拜访礼仪：

拜访拜访四步流程：

- 1) 提前预约
- 2) 拜访准备
- 3) 登门拜访
- 4) 适时告辞

## 5、商务宴请礼仪

- 1) 中国宴席特征
- 2) 桌次、座位安排原则
- 3) 点菜的技巧与禁忌
- 4) 筷子文化
- 5) 斟酒礼仪
- 6) 敬酒有序
- 7) 敬酒有礼
- 8) 维护你的就餐风度

小结：企业里的礼仪，有时候只是会议室少抽一根烟，只是空调出风叶片的一个角度，给客户上茶时的一个手势，和上司擦肩时的一个欠身，跟领导谈完话反身扣上门的一个动作，下班时随手带出的垃圾……让我们去成为一个利他、受欢迎、能影响他人的职场人。

学员小结：小组展示

讲师小结：你不做=你不知

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

【课程时间】1天 通用课纲，根据需求有侧重讲。