

# 商务礼仪与交往艺术

## ——培训课纲——

### 一、课程背景：

礼仪是现代职场人必备的素质，知礼、懂礼、用礼能够建立更好的人际关系，营造一个积极向上、和谐共进的团队氛围，让企业形成一种核心竞争力，现代职场人有责任，也有必要让自己加强礼仪的修炼。嘴上有礼而行动没有礼、只看得见他人没有礼，而看不见自己没有礼，这都算不上是个有礼之人。因此，加强员工礼仪意识，塑造符合市场需求的企业形象已经成为每一个企业在商务交往中不可忽视的重要因素。

二、课程对象：企业管理干部、商务人员、职场人士、；

### 三、学习价值：

- 1、掌握不同场合得体的着装艺术，让形象为交往服务。
- 2、规范各种场合中的礼仪行为，并游刃有余的运用到职场当中。
- 3、加深各类商务活动和职场生活的必备礼节，增强自信，并赢得尊重；
- 4、了解商务礼仪中的诸多忌讳，规避人际交往中的尴尬。

四、学习时间：一天面授课程（6个小时）

五、培训老师：张慧莲

六、教学特点：理论分享、案例工具、技能训练、实战应用、场景模拟等形式；

### 七、课程大纲

#### 模块一：商务概述 —— 有礼有节

##### 一：礼仪的定义与特征

- 礼仪的要素
- 礼仪的作用

(礼仪视频分享)

- 礼仪的核心以及层次

##### 二：商务礼仪的运用特点

- 商务礼仪的作用及适用范围
- 商务礼仪的价值
- 礼之四德：个人品德、家庭美德、社会公德、职业道德。
- 和 敬 谦 雅 —— 礼仪就在你身边
- 精准商务角色定位—— 不越位不出位 准确定位才到位

#### 模块二：管理情绪 —— 推动自我

##### 一、认识情绪

情绪自测：您如何调整情绪？

- 情绪管理三步法
  - (1) what——我现在有什么情绪
  - (2) Why——我为什么会有这种情绪
  - (3) how——如何有效的管理情绪
- 调整积极情绪的工具

## 二、情绪管理技巧

游戏（谁在决定你的情绪）

- 不做情绪的主人
- 踢猫连锁反应
- 人类九大基本情绪
- 调整情绪的方法
- 幸福就是可循环

游戏：情绪垃圾桶，善用好心情

## 模块三：商务举止 —— 魅力展现

### 一、揭开无声语言的面纱

- 商务举止的五个要素
- 让人欣赏的商务站姿训练
- 雅致却不失自信的坐姿训练
- 步履轻盈的商务走姿训练
- 大方得体的商务蹲姿训练
- 不同手势在商务场合中的应用

### 二、无声语言的魅力——表情礼仪

- 商务视线接触的向度
- 视线接触的部位
- 一笑千金的魅力与价值  
(视频分享)
- 微行为背后的温暖

练习：微笑操练习

## 模块四：交往艺术 —— 礼节有度

### 一、顺利开展人际交往的开始

讨论：为什么要遵守商务交往的规则？

- 让称呼拉近距离
- 问候的次序
- 问候的方式

### 二、用你的手握出经济效益

- 握手的内涵与时机
- 握手的顺序与方式
- 握手的禁忌与姿势
- 接待礼仪中的“度”如何把握？
- 周总理的待客之道

### 三、传递介绍的几种常见情境

- 介绍的基本原则
- 介绍的形式
- 介绍的时机与顺序

练习：讲解+示范+小组成员组队练习

### 四、送客礼仪

- 送客的表情

- 送客的时机
- 送客的方式

## 模块五：商务座次 —— 体现接待水平

### 一、不同情境下的位次礼仪

案例：《新同事错位的尴尬》

- 商务交往的原则
- 乘车座次的四个为“尊”三个为“上”
- 乘车位次的四个要素
- 会议座次标准方式及口诀
- 民间的传统礼仪与官方内部会议的排序
- 五大场合的位次排序

### 二、动态情境下的位次安排

- 行进的次序
- 楼梯引导次序
- 电梯引导安排
- 出入会议房门次序及流程

实训：鱼缸练习

弟子规章节总结

## 课程总结

- 老师进行课程总结
- 学员心得分享
- 行动计划