

# 商务礼仪与职业素养

## ——培训课纲——

### 一、课程背景：

《左传》曰：“中国有礼仪之大故称夏，有服章之美谓之华”。中华民族乃华夏子孙，自古以来就被誉为“礼仪之邦”“文明古国”。在商务活动中，交易的成败与得失，蕴藏在商场人士熟悉的礼仪规范。没有人愿意和一个无礼的人交往，即使是为了利益屈服，也不会尊重你。商务人士在拜访时掌握基本礼仪、礼节是人际交往、谈判等场合中重要的影响力筹码。

### 二、课程对象：企业管理干部、商务人员、职场人士、新员工

### 三、学习价值：

1. 提高员工职场、商务接待中的礼仪能力。改善员工的职业心态。
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. 规范现代商务场合中通用的礼仪规范，以恰当的方式表达尊重，避免无意中冒犯他人
4. 掌握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；

### 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：职业观念 —— 提升认知思维

### 一、现代职业观念

视频：何为职业素养

- 1、礼之四德：个人品德、家庭美德、社会公德、职业道德
- 2、角色定位——不越位不出位 准确定位才到位
- 3、四种职业意识

- 仅为满足个人需求
- 只满足于安全需求
- 考虑企业的要求
- 把工作与自己的事业紧密结合

### 3、职业意识自检

### 二、高度自我认知

游戏测试“认识自己”

- 1、认识自己的工具
- 2、洞悉他人的工具
- 3、DISC 的挑战与优势
- 4、人孤独的三大原因
- 5、抽丝剥茧：人的三个欲望

练习：自我评估

## 模块二：职业心态 —— 幸福快乐之本

### 一、内在幸福修炼

引言：幸福的分解

- 1、传统幸福的五大特点
- 2、幸福的定义
- 3、幸福的含义
- 4、幸福是一种能力

案例：砌墙工人的三种心态

- 5、幸福就是可循环

### 二、阳光心态是第一步

故事：心态的力量

- 1、什么是阳光心态
- 2、阳光心态的作用
- 3、阳光心态促进健康
- 4、阳光心态的四个原理
- 5、提高阳光心态的方法

练习：自我评估

## 模块三：商务举止 —— 掌握魅力技巧

### 一、无声语言的魅力

解析礼仪实用性的特征

#### ● 微笑的魅力与价值

(视频分享)

#### ● 微行为背后的温暖

#### ● 快乐微笑阶梯练习

#### ● 商务视线接触的向度

#### ● 视线接触的三个部位

#### ● 眼神的禁忌

### 二、商务举止的表达

#### ● 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
- 六种手势在商务场合中的应用

练习：讲解+示范+练习

## 模块四：商务接待——收获良好人缘

### 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？

- 称呼的作用
- 问候的次序
- 问候的四种方式

### 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

实训：:实战场景点评

## 模块五：商务座次 —— 体现接待水平

### 一、不同情境下的位次礼仪

- 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

## 课程总结

- 1、老师进行课程总结
- 2、学员心得分享
- 3、行动计划