

商务礼仪与形象塑造

【课程背景】：

从卖方市场转入买方市场，满足客户的需求已经成为市场唯一不变的真理。客户对企业的第一印象及对员工的第一印象决定着客户的取舍与选择，企业形象及员工就成为争取客户的一个重要因素。因此，加强员工形象意识，塑造符合市场需求的企业形象已经成为每一个企业不可忽视的重要因素。

【课程对象】：企业管理干部、商务人员、职场人士，客户服务人员；公司的商务接待职员；

【培训目标】：

1. 形象品位：了解掌握商务礼仪知识和塑造良好职业形象对个人及企业产生的重要影响，学会正确运用商务礼仪知识和塑造职业形象的方法。
2. 交往智慧：掌握商务礼仪在人际交往中的应用方法，帮助您在进行商务活动中，得体大方迎来送往的礼仪，指导您在商务活动中如何做到游刃有余。
3. 学以致用：引导式教学，不仅仅是教会理论，更重要的是通过情境演练、将商务职场实际工作中的特殊情况进行分解，真正做到让您学以致用。

4. 多维度提升礼仪素养

商务形象——端庄大方、得体自然

行为规范——关注细节、稳重自信

交往艺术——进退有度、有礼有节

【学习时间】：两天面授课程（12个小时）

【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；

【课程大纲】

模块一：现代商务礼仪概述

一：礼仪的定义与特征

1、礼仪的要素

1、礼仪的作用

（礼仪视频分享）

3、礼仪的核心以及层次

4、商务礼仪的作用及适用范围

5、商务礼仪的价值

模块二：您的形象价值何止百万？

一、让形象辅助您的事业发展

1、形象的构成要素

2、形象对事业发展的影响

3、定位您的职业形象

二、商务形象中的仪容

一个经典案例的启示

1、首映效应

2、仪容修饰的基础要素

2、修面：男士魅力的亮点

3、化妆：女士职业形象的标志

4、商务人士的发型要求

三、商务形象中的仪表

游戏连连看的服装妙招

1、着装的基本原则

2、男士服饰的选择与搭配现场演练：领带的打法

- 您不仅仅要知道“三个三”原则
- 西服的面料、颜色、款式，如何选择？如何打理？
- 衬衫与西服如何搭配？
- 细节是魔鬼——皮鞋、皮带、手表、袜子、笔、公文包等如何搭配…

3、女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配

- 温婉大气的女性着装
- 从规范到和谐
- 从和谐到品味
- 着装误区点评

模块三：仪态礼仪—举手投足显风范

一、如何展现出您的风范？

1. 站姿训练——体态美的起点

2. 坐姿训练——高雅仪态的展示

3. 走姿训练——动态美的展示

4. 蹲姿训练——完美的瞬间
5. 手势仪态训练——内心世界的窗口
6. 仪态的禁忌

二、展现您的亲和力

1. 微笑是打开心门的敲门砖
2. 如何用眼神让客户感觉到尊重
3. 自然大方的表情是交流的的润滑剂
4. 商务视线接触的向度

(视频分享)

实训：企业:实战场景训练

模块四：商务会面礼仪—提升商场竞争力

一、见面礼仪

- 1、让称呼拉近距离
- 2、称呼的艺术
- 3、问候的次序
- 4、问候的方式

二、会面礼仪

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

三、介绍礼仪

- 1、介绍的基本原则
- 2、介绍的形式
- 3、介绍的时机与顺序

实训：企业:实战场景训练

四、引导礼仪

- 1、行进的次序
- 2、大厅引导

- 3、楼梯引导
- 4、电梯引导
- 5、出入房间引导

实训：企业:实战场景训练

模块五：商务位次——不错位不越位

一、商务交往的规则

- 1、商务交往的原则
- 2、商务接待的核心要素
- 3、商务接待的事前

二、不同情境下的位次礼仪

- 1、动态情境下的位次安排
- 2、位次礼仪的行为背景
- 3、行进时的位次礼仪
- 4、乘坐电梯位次礼仪

三、静态情境下的位次安排

- 1、会见、会谈、不同会议位次礼仪
- 2、签字仪式位次礼仪
- 3、影响成败的商务座次

实训：企业:实战场景训练

模块六：商务接待——让宴请有味

一、中餐宴请饭局的设计

- 1、如何确定宴请接待规格？
- 2、宴请席位、座次如何安排？
- 3、点菜的基本原则
- 4、点菜的技巧
- 5、商务人士必备的餐桌礼仪

实训：企业:实战场景训练

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