

现代企业商务社交礼仪

【课程背景】：

商务活动中，交易的成败与得失，蕴藏在商场人士熟悉的交易谈判之中。任何人想要在商务场合中表现得得体、彬彬有礼，想要在商务活动中进行交易谈判，都必须遵守商务礼仪。有认同才会有合同，有诚意才会有生意！这种规范不仅约束着商务人士在交际场合的言谈举止，而且也是人们必须的一种“通用语言”。是衡量他人、判断自己是否自律敬人的一种尺度，是赢得对方信任与认同的重要砝码。

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

【培训目标】：

1. 提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人发展及企业的发展奠定良好的人际关系基础；
2. 掌握各类商务活动和社交场合必备礼节，增强自信，从容应对各种社交场合，推动事业成功；
3. 想要在商务场合中表现的得体，彬彬有礼，想要在商务活动中进行交易自然，都必须遵守商务礼仪，有认同才会有成交。

【学习时间】：一天面授课程（6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】

引子：商务礼仪与我们职业的关系

- 1、礼仪的定义与特征
- 2、现代商务礼仪应用的基本原则与要求
- 3、提高自身素养，让礼仪发源于内
 - 内强素质，外塑形象（包括个人形象、企业形象、国人形象）；
 - 让礼仪成为我们源自心灵的呼唤！

模块一：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

模块二：仪态礼仪—贵在尊重

一、肢体语言就是个人影响力

- 1.你的站姿是迎来欣赏还是鄙视？--男士、女士的不同站姿训练
- 2.如何坐出雅致却不失自信--男士、女士的不同坐姿训练
- 3.永远挺直你的上半身--男士、女士的不同走姿训练
- 4.最不起眼的蹲姿会出卖你--男士、女士的不同蹲姿训练
- 5.最容易忽视的手势礼仪运用
 - 了解手势和心理之间的关联
 - 举手投足都在显示一个人的内在修养
 - 引导有术，招呼有方的各种手势技巧

二、表情礼仪

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

模块三：商务社交礼仪—提升竞争力

一、问候礼仪—顺利开展人际关系的润滑剂

- 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、用你的手握出经济效益

- 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、礼品馈赠的礼仪

- 1、礼品的选择品位
- 2、礼品价值轻重适度
- 3、礼品包装的意义与方法
- 4、受赠与回赠礼品的礼仪

四、商务社交宴请

- 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

模块四：通联礼仪——让距离更美

一、电话礼仪

- 1、电话礼仪要素（时间、空间、内容、态度）
- 2、打电话的礼仪（详细流程分析）
- 3、接电话的礼仪（详细流程分析）
- 4、移动电话礼仪（规范使用、礼貌使用、文明使用、安全使用）

二、互联网的通信桥梁

- 1、微信形象定位
- 2、微信社交礼仪
- 3、微信社交禁忌
- 4、微信形象塑造
- 5、专业形象打造

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