

顺礼成章植入式商务礼仪

【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。

【课程对象】：企业管理干部、商务人员、职场人士；

【学习价值】：

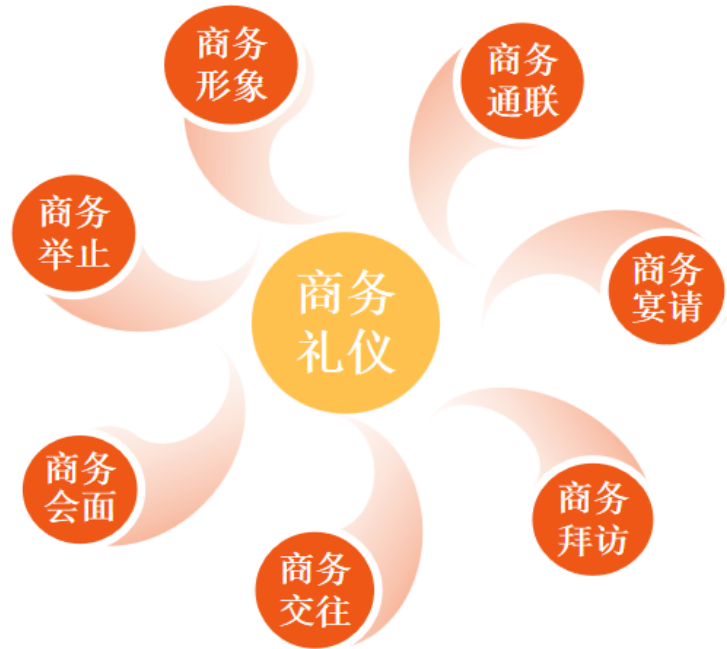
- 1、态度层面：积极认真的认识商务场合运用恰当的好处以及给自己、公司带来的收益。提升形象、建立和谐积极的人际氛围；
- 2、知识层面：通过商务礼仪的讲解能分清楚商务场合中自己的角色运用、适用范围及禁忌，从而更好的应对各种社交场合，推动事业成功；
- 3、技能层面：清晰商务场合中每个动作运用的场景，掌握各类商务活动和职场生活的必备礼节，增强自信，并赢得尊重；
- 4、训练层面：课程中采用情景训练、讨论分析，让学员更有效的掌握每个技能，掌握职场礼仪。塑造良好的企业公众形象和个人形象，从而赢得客户好感，在竞争中脱颖而出；

【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；

【课程逻辑图】

课程结构逻辑图



【课程设计要点】

课程核心设计三部曲



【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：商务形象 —— 让形象代言

一、职业形象的前奏准备

- 礼仪中的人际关系学与美学
- 与心理学有关的的形象知识
- 与行业密切相关的形象规则
- 把握良好第一印象的三要素
- 良好商务形象的意义

二、如何打造赢得尊重的仪容仪表

案例：太太的新衣、选择的态度

- 仪容修饰的基础要素
- 修面：男士魅力的亮点
- 化妆：女士职业形象的标志
- 职业人士的发型要求
- 饰品搭配 —— 画龙点睛还是画蛇添足？

三、职业形象中的大方得体

游戏连连看的服装妙招

- 职业着装的基本原则
- 不同场合的着装要求
- 男士着装的三大气质评说
- 男士西服搭配规范
- 温婉大气的女性着装
- 从规范到和谐
- 从和谐到品味

实训：：实战场景点评

模块三：商务举止——让魅力展现

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：商务会面——让接待顺畅

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、递出你的尊重心

- 名片的作用
- 递交名片的礼仪
- 接受名片的礼仪
- 名片的放置

四、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

五、规范明确的引导礼仪

- 行进的次序
- 大厅引导
- 楼梯引导
- 电梯引导
- 出入房间引导

实训：企业:实战场景训练

模块五：商务交往——让礼节有度

一、商务交往的规则

- 商务交往基本原则
- 商务接待的核心要素

二、商务接待的事前准备

- 基本信息汇总
- 制定接待方案
- 接待人员培训
- 接待环境布置
- 提前到达现场

练习：案例分析

三、接待中的位次礼仪

- 位次礼仪的行为背景
- 行进时的位次礼仪
- 乘坐电梯位次礼仪
 - 会见、会谈、不同会议位次礼仪
- 签字仪式位次礼仪

实训：场景模拟训练

模块六：商务拜访——让流程有范

一、商务拜访礼仪

- 做好拜访前准备
- 把握拜访时间
- 注意拜访行为
- 控制拜访过程
- 拜访结束道别

二、商务馈赠

- 礼品的选择
- 商务赠礼
- 商务受礼

三、商务谈判礼仪

- 谈判前的礼仪
- 谈判中的礼仪
- 谈判后的礼仪

模块七：商务宴请——让宴请有味

一、中餐宴请饭局的设计

- 1、宴请的种类
- 2、宴请接待规格
- 3、宴请席位、座次如何安排？
- 4、点菜的基本原则
- 5、点菜的技巧

实训：鱼缸练习

模块八：商务通联——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