

高端商务礼仪和职业化塑造

主讲：郭粉

【课程背景】

为了能够在当今竞争激烈的商界中取得成功，商务人士必须要了解商业的潜规则，因为这是在竞争中获胜的前提。礼仪就是一套规则和指导，让商务人士在职业道路中的各种人际关系更加和谐、更富有成效、更加便于管理，同时更加有意义。

对很多人来说，“礼仪”很容易让人联想到乏味的、老古董似的或者自命不凡的形象，但实际上礼仪并非装腔作势，让人感觉到很造作，或者比别人优越。在接下来的培训内容中，你将发现高端商务礼仪不仅仅是给上流社会和追求更高社会地位的人服务的，它还可以当作一项有力的、实际的、能够带来利益的技巧来使用。避免失礼 提升职业素养，掌握职场礼仪

【课程收益】

- 1、提升学员自身形象的塑造；
- 2、加强学员的语言运用能力；
- 3、使学员掌握基本的社会交往礼仪；
- 4、提升学员待人与交谈的技巧；
- 5、提升学员职业化素养，从而提升企业竞争力。

【培训方式】

理论讲解+案例分析+分组互动+情景模拟+实操演练+总结点评

【培训课时】1天（6小时）

【适用对象】企业管理人员、秘书、办公室人员、公关、销售经理、公司商务接待、客服人员等

【课程大纲】

- 一、开场破冰
- 二、故事导入

第一模块：商务礼仪的重要性

- 一、礼仪的作用
- 二、何为商务礼仪

第二模块：商务形象

一、商务形象是商务人士的首要条件

- 1.印象管理，管理好要传递给对方的印象
- 2.如何在商务交往中留下美好的第一印象

二、商务人士的仪容仪表

商务发型

- 1、商务人士发型有讲究
- 2、男士商务发型——稳重大气
 - > 敢于露出额头
 - > 避免方寸发型
- 3、女士职业发型——干练高雅
 - > 干练简洁的短发
 - > 优雅精致的束发

商务妆容

- 1、高雅男士面容修饰要点

2、商务女士化妆的重点

商务服装配饰

- 1、着装 TPO 三原则
- 2、男士商务着装规范
- 3、女士商务着装要求
- 4、怎样才能扬长避短
- 5、商务鞋袜的选择
- 6、佩戴首饰的礼仪

第三模块：商务仪态

一、打造商务人士自信高贵的形体气质

- 1、挺拔的站姿
- 2、端庄的坐姿
- 3、得体的蹲姿
- 4、自信的走姿
- 5、谦恭的鞠躬

二、礼貌大气的手势动作

- 1、交谈中的手势识破心理
- 2、常用手势规范礼仪
- 3、引导与指引标准手势
- 4、注意交流中手势的禁忌

三、物品递接礼仪

1. 书籍、文件的递送
2. 单据、现金的递送
3. 杯子的几种递送
4. 签字笔的递送

第四模块：商务交往礼仪

一、见面礼仪

1、微笑的礼仪

- 1) 微笑训练
- 2) 目光的礼仪

2. 介绍的艺术

- 1) 自我介绍的礼仪
- 2) 三方介绍的顺序

3. 名片礼仪

- 1) 递送名片的细节
- 2) 接收名片的注意细节

4、商务人士的握手礼

- 1) 握手的由来与意义
- 2) 握手方式与顺序
- 3) 握手的禁忌
- 4) 特殊情境的握手形式

二、商务接待礼仪

- 1、商务接待原则
- 2、车辆迎接的乘车礼仪

- 3、迎接后的引领礼仪
- 4、乘坐电梯礼仪
- 5、进入会客室的落座礼仪
- 6、奉饮礼仪
- 7、道别礼仪

第五模块：商务通讯礼仪

- 1、商务交谈
- 2、微信礼仪
- 3、手机礼仪

第六模块：商务用餐礼仪

一、商务宴请的原则

二、餐桌礼仪

1. 座次礼仪
2. 点菜礼仪
- 3, 餐具使用礼仪
4. 餐桌上的一些禁忌
- 5, 祝酒礼仪
- 6, 结账的礼仪

第七个模块：考核及总结