

有礼行遍天下

职场人士必会的商务礼仪

主讲：朱天佑导师

一、课程背景

商务礼仪和魅力形象，从个人的角度看，有助于提高个人的自身修养和品牌价值，有助于人们的社会交往，改善人际关系；从企业的角度看，可以美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，从而提升企业的经济效益和社会效益。本课程融合了朱老师在大型国企以及合资企业多年的商务实践，全方位展示商务礼仪和职场形象最前沿的讯息和动态，用详实的案例为学员设定并解析在日常工作及特定场合下如何塑造有个人魅力的职业形象，如何言谈举止得体，从而在职场中得心应手并掌握待人接物的主动权，内外兼修，魅力永续，提升个人及企业在商业活动中的形象和成功，最终达到增强企业美誉度和核心竞争力的目的。

二、课程目标

- 1、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；
- 2、学会正确运用商务礼仪知识和塑造职业形象的方法，找出自身在商务礼仪、形象设计上存在的问题；
- 3、了解商务礼仪规范，掌握良好沟通技巧，掌握相关岗位的职业要求；
- 4、提出调整改善的最佳方法，使自身的职业特征与外在魅力得以强化，建立起强大的工作自信心，最终达到增强企业美誉度和核心竞争力的目的。

三、课程特色

专业，实战，实用。

四、参训人员

全员（亦可分层）

五、课程时间

半天（3小时）

六、课程大纲

第一讲、礼仪的来源与内涵

- 1、礼仪的来源
 - A.“礼者，敬人也”
 - B.孔子对儿子的教育——不学《礼》，无以立
 - C.君子六艺——“礼、乐、射、御、书、数”
- 2、礼仪的含义与三要素
- 3、商务礼仪的基本原则
- 4、职场人士应具有礼仪意识与职业形象

第二讲、商务名片——魅力形象的塑造

1、魅力形象水平测试

你没有第二次机会给人留下第一印象

视频分享：《选美特工》

2、着装礼仪

A. 服装色彩学：

冷、暖、无彩色系；三色原则；经典配色原则

游戏：《配色高手》

B. 商务女士为尊重和权威感而穿戴——正装要求及禁忌

案例：《第一夫人之间的比拼》

C. 商务男士为政治和影响力而穿戴——穿西装的十大误区

三一原则、三禁忌、露三白

3、仪容修饰

A. 魅力女士“妆”出来：职场妆容步骤及要求

B. 魅力男士“修”出来：修面易忽略的点

C. 完美造型从“头”开始：发型与职业的匹配

4、优质形象的条件——TOP 原则

如何区分时间、场合、场所

游戏：《正式程度排名》

第三讲、商务用语礼仪—沟通的艺术

1、交谈礼仪

A. 交谈的对象性、适应性与分寸性

B. 倾听与回应的正确方式

C. 善于表达：如何找到对方擅长的话题

2、电话礼仪

情景模拟：《转接供应商打给张经理的电话》

A. 电话应答的原则

B. 接听电话技巧

C. 打电话的正确方式：5W1H

D. 过滤电话的技巧

E. 电话会议礼仪

3、电子礼仪

A. 如何写一封礼貌的电子邮件

案例：《错误的、暴力的电子邮件》

B. 一份完整传真的要素

C. 手机礼仪：短信、通话、微信、彩铃

第四讲、商务往来礼仪——度最重要

1、专业的接待态度：待客三声和礼貌三到

2、招呼技巧：微笑、点头、鞠躬和等待时的应对

案例：《低三下四的奥巴马》

情景演练：《公司走廊上遇到客户时…》

3、介绍时的原则

4、握手技巧：谁先伸手？

A. 握手的次序和要领

B. 握手的禁忌

5、交换名片：名片的印制、索取和接受

情景演练：《递接名片错在哪儿？》

6、行进、楼梯、电梯、乘车的礼仪

A. 行进间的前后上下

B. 乘坐电梯是先进后出还是后进后出？

C. 轿车、越野车、商务车的位次排列

情景演练：《乘车》

7、送客：送到哪里由什么决定？

8、拜访：

A．合宜的时间和基本的礼节

B．拜访前、中、后的注意事项

情景演练：《客户拜访招商经理》

9、馈赠的礼仪：纪念性、独特性、宣传性、时尚性、便携性

讨论：《最好的礼品》

10、接待礼仪

A．人员安排

B．环境准备

C．物质准备

D．心理准备

E．仪表准备

F．迎宾八部曲——接待流程

情景演练：《接到上级指派的接待任务》

11、会议礼仪

A．会议前、中、后的注意事项

B．常见摆位

C．主持人礼仪

D．参加会议的礼仪

E．鼓掌礼仪

情景演练：《不同场合的鼓掌》

五、结束语

1、课程总结与回顾

2、行动计划