

商务礼仪与形象塑造

课程背景：

国际化已走到您家门口，随着企业业务日趋频繁，为了能够在当今竞争的商界中取得成功，您就需要了解商务礼仪的规则。商务礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，从个人角度来看，掌握一定的**商务礼仪**有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。从企业的角度来看，掌握一定的**商务礼仪**不仅可以塑造**企业形象**，提高客户满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

本课程从人的大脑认知出发、认知心理学出发,使用记忆法的逆向植入的技巧帮助你与人沟通的过程中提升个人品牌在对方大脑的印象深度,一个人在交往的过程中植入的正向印象越深,这个人的人际关系就会更好,学习礼仪不是懂就可以,重要的是要在关键时刻做对事情。

课程收益：

- 掌握各种商务活动场合中礼仪规范，培养知礼用礼高素质职业经理人
- 提高员工整体素质，树立良好公众形象，赢的客户好感，在竞争中脱颖而出
- 提高职业素养，提高工作效率，增进自身的修养
- 掌握商务交往中的沟通艺术，提升沟通交往的能力与礼仪水平
- 展现企业的公众形象，提升企业社会效益和经济效益
- 通过培训在各种商务场合应对自如，举止有度，有力展示企业软实力

课程时间：2天，6小时/天 **(可根据客户需求进行时间调整)**

授课对象：所有想提升礼仪修养的商务人士

课程方式：

现场讨论

课程结构：

现代商务礼仪的基本概述

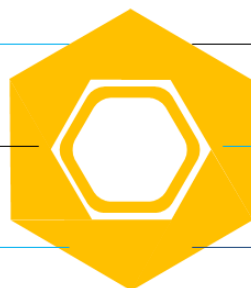
价值百万的商务形象塑造

商务仪态礼仪规范化训练

商务社交中的见面礼仪

高情商的商务沟通礼仪

运筹帷幄的中餐礼仪



课程大纲：

第一讲：现代商务礼仪的基本概述

开场：破冰分组&课堂约定

一、礼仪素养永远是企业的王牌形象

- 1.礼仪的起源和发展
- 2.礼仪的意涵

案例解析：邓小平访美

- 3.礼仪对于个人及企业的价值
 - 1) 可提高商务人士的个人素质
 - 2) 可提升公司的整体形象
 - 3) 可提高企业服务水平和服务质量
 - 4) 为企业创造更好的经济效益

案例解析：三顾茅庐

二、商务礼仪的五项原则与践行标准

- 1.商务礼仪的五项原则
- 2.如何践行好礼仪

图片解析：主持人与礼仪培训师的错误动作

第二讲：商务形象塑造——印象管理中的形象思维逻辑

一、如何走出“第一印象”怪圈

- 1.印象管理：首轮效应定输赢
- 2.影响第一印象的3个数字密码

案例解析：IBM的调研

二、印象管理中的仪容礼仪

《礼记》君子九容：正仪容，齐颜色，修辞令

- 1.发型中的气场法则

图片解析：不同发型的不同气场

2. 男士仪容规范
3. 女士仪容规范
4. “天然去雕饰”的职场化妆术
5. 高端商务场合仪容的关键要素

视频赏析：外在形象对成功的影响

三、印象管理中的着装礼仪

1. 职场着装的 TPOR 原则
2. 服装色彩学
 - 1) 冷、暖、无彩色系
 - 2) 经典配色原则
 - 3) 穿搭中的色彩心理学

案例解析：不同色彩的心理暗示及对人体的影响

3. 职场服装经典款的三个标准
 - 1) 款式
 - 2) 面料
 - 3) 颜色
4. 职场女性必备的经典款服装及穿着标准
 - 1) 职场女性职业装四大件
 - 2) 职业装的穿着与搭配标准

案例解析：伊万卡的着装标准

5. 职场男性必备的经典款服装及穿着标准
 - 1) 职场男性职业装七大件
 - 2) 西装穿着的国际标准

案例解析 1：奥巴马的西装风采

案例解析 2：莫言领奖

四、职场着装禁忌

1. 女士职场着装八禁忌
2. 男士职场着装四禁忌

第三讲：商务仪态礼仪规范训练

一、商务活动中的“表情控制”与“表情管理”

1. 神态礼仪=目光礼仪+微笑礼仪

案例解析：邓文迪的离婚案

二、如何通过目光礼仪增加亲和力

1. 不让对方畏惧的眼神交流

- 1) 眼神交流的时长
- 2) 眼神交流的方向
- 3) 眼神交流的强度

案例解析：眼神交流时长与性别和双方距离的关系

实操演练：灵动的眼神训练

三、微笑也是一种软实力

案例解析：被临时换掉的手术医生

- 1) 微笑的作用
- 2) “贵人笑”新说
- 3) 微笑的时机
- 4) “会心微笑”与“表面微笑”的区分

实操演练：筷子微笑练习法，面部反馈法，学员分小组实操演练

三、站姿中的气场解读

现场互动：人体微体验

1. 男士、女士三种站姿标准
2. 站姿中的心理学解读
3. 标准站姿训练
 - 1) 夹纸站立法
 - 2) 顶书站立法
 - 3) 十一点靠墙站立法

实操演练：学员分小组实操演练

四、坐姿中的气场解读

1. 坐姿中的错误动作及心理暗示
2. 入座五步法与离座6步法
3. 标准坐姿训练
 - 1) 女士坐姿正坐式、交叠式、一侧式、前后式
 - 2) 男士坐姿正坐式、交叠式

实操演练：学员分小组实操演练

五、蹲姿、行姿标准训练

1. 行姿中的性格解读
2. 蹲姿、行姿的实操训练
 - 1) 女士蹲姿基础蹲、姿莲花蹲姿

-
- 2) 男士蹲姿基础蹲姿
 - 3) 女士行姿一字步行姿
 - 4) 男士行姿二字步行姿

实操演练：学员分小组实操演练

六. 手势礼仪

1. 手势文化
2. 常用手势礼仪展示
3. 商务场合场景手势礼仪的运用

案例解析：国务卿的手势礼仪

实操演练：学员分小组实操演练老师实际落地指导

第四讲：商务社交中的会面礼仪

一、时间礼仪

1. 时间颗粒度
2. 商务拜访中的时间礼仪

案例解析：王健林的时间颗粒度

二、问候礼仪

1. 遇尊者问候礼仪
2. 赢得职场好人缘的问候礼仪三核心

三、称呼礼仪

1. 古诗词中的称呼礼仪
2. 称呼心理学
3. 不同场合下的称呼礼仪

案例解析：《易中天先生的称谓观》

四、介绍礼仪

1. 自我介绍的礼仪
2. 居中介绍的礼仪
3. 介绍他人的礼仪

实操演练：学员分小组实操演练

五、握手礼仪

1. 谁先伸手？---看场合辨人物
2. 如何用你的手握出经济效益？
3. 如何从握手中判断性格

案例解析：张伯伦与希特勒

视频解析：特朗普的“握手杀”

实操演练：学员分小组实操演练

六、名片礼仪---名片中的客户关系管理

1.名片礼仪 1.0

2.名片礼仪 2.0

3.第一次见面怕忘记客户名字怎么办

4.微信名片如何管理

5.从细节管理做好客户关系

重点总结：心理学效应-我们喜欢喜欢我们的人

七、接待中的奉茶与位次礼仪

1. 奉茶礼仪

2. 位次礼仪

1) 上下楼梯与电梯的位次礼仪

2) 引领客户的位次礼仪

3) 会客洽谈位次礼仪

4) 行路乘车次序礼仪

5) 照相的位次礼仪

案例解析：德国 G20 峰会中伊万卡的错误座次

情景模拟：总经理应该坐哪里？

第五讲：高情商的商务沟通礼仪

一、关注沟通之门

1.沟通之门关闭的标志

2.沟通之门关闭后如何打开

3.如何让沟通更加有温度

1) 语音、语调、语速的商务沟通要领

2) 声音色彩沟通要领

3) 服务语言优化式技巧

现场练习：将命令句转换为征询句

4.如何在沟通中选择正确的聊天话题

1) 聊天七不问

2) 可以聊得话题

二、高情商沟通四大关键对话模型

(一) 嗯——语言互动的技巧

1. 高情商沟通的前提——倾听

- 1) 倾听的关键要素
- 2) 倾听的三个层次

视频解析：杜拉拉升职记

互动练习：写出积极倾听与消极倾听对比

2. 尊重沟通的公式

- 1) 观察
- 2) 感受
- 3) 需要
- 4) 请求

现场练习：公式运用

(二) 啊——身体语言互动技巧

1. 肢体认同的镜面反射效应

- 1) 什么是镜面——心理学中亲和力的要义

2. 怎么产生镜面效果——模仿、同步原则

- 1) 模仿语言体系
- 2) 模仿身体动作
- 3) 模仿正能量
- 4) 身体前倾

(三) 哇——赞美互动技巧

1. 赞美中的三个层次

- 1) 0级反馈
- 2) 一级反馈
- 3) 二级反馈

2. 如何使用赞美中的二级反馈塑造别人的行为

现场练习：赞美反馈术

(四) 噢——提问互动技巧

1. 探寻需求的 FOCA 提问模型

2. 把握交谈节奏的提问三部曲

3. 如何进行同理心的有效沟通提问

- 1) 同理心的四个层级
- 2) 认同+赞美+转移+反问

三、商务通讯沟通礼仪

1. 与客户电话沟通技巧

-
2. 电话沟通核心
 3. 电话沟通的语音、语调、语速、音量
 4. 接听电话如何应答？
 5. 拨打电话前的准备
 6. 打出电话的注意事项和禁忌
 7. 手机使用礼仪

第六讲：运筹帷幄的中餐宴请礼仪

一、餐桌中的位次礼仪

1. 桌次礼仪
2. 座次礼仪

案例解析：鸿门宴中的座次安排

二、商务宴请中的技巧

1. 宴请的方式
2. 中餐宴请的七大流程
3. 如何安排菜单
 - 1) 宴请性质与目的
 - 2) 点菜的技巧和妙招

三、商务用餐中的礼仪细节

1. 餐具使用礼仪
2. 餐前、餐中、餐后礼仪
3. 用餐礼仪九大禁忌

案例解析：英国女王的餐中礼仪

四、饭局识人术

1. 察言观色
2. 三言两句
3. 推杯换盏
4. 以貌取人
5. 举手投足

6.相由心生

第七讲：课程回顾与总结

- 1.复盘
- 2.答疑解惑