

# 商务礼仪培训大纲（通用版）

讲师：肖凤

在商务活动中，礼仪贯穿于每一个细节，商务礼仪是商务人士获取对方认同、促成相互间合作的必备素质和技巧。从外在形象到内在修为，商务人士展现的不仅是良好的职业风采，更是一个企业良好的精神风貌。

本次课程培训方式：

70% ppt 讲授、20% 现场演练、5% 案例分析、5% 游戏互动

课程纲要：

## 一、为什么要学礼仪

- 1、礼仪的含义及由来
- 2、礼仪在商务场合的重要性
- 3、服务意识（打造阳光心态）
- 4、商务形象塑造

## 二、梅拉宾法则——第一印象效应

- 1、个人形象四要素
- 2、职业化妆容色彩搭配
- 3、商务正装搭配
- 4、站姿的注意事项
- 5、坐姿的注意事项
- 6、走姿的注意事项
- 7、蹲姿的注意事项
- 8、恰当地运用手势
- 9、表情管理（微笑、目光）

## 三、商务会面礼仪

- 1、称呼礼

- 2、问候礼
- 3、招呼五礼
- 4、介绍礼
- 5、名片礼仪

## 四、商务拜访礼仪

- 1、拜访前的预约
- 2、拜访前的准备
- 3、拜访中的礼仪
- 4、适时告辞

## 五、微信礼仪与电话礼仪

- 1、微信书写礼仪规范
- 2、树立良好的电话形象
- 3、亲切的第一声
- 4、良好的姿态影响电话中你的声音
- 5、电话礼仪的基本原则
- 6、拨打电话的礼仪
- 7、接听、转接、留言、结束电话的基本技巧
- 8、手机礼仪
- 9、接听私人电话时

## 六、车次礼仪

- 1、轿车坐次
- 2、乘车礼
- 3、细节性物品准备
- 4、迎送礼

## 七、商务宴请礼仪

- 1、邀约礼仪
- 2、选址点菜

- 3、赴宴礼仪
- 4、座次礼仪
- 5、入座礼仪
- 6、席间礼仪
- 7、斟酒礼仪
- 8、祝酒礼仪
- 9、交谈禁忌

## 八、情景演练 (2选1)

- 1、商务接待完整流程演绎
- 2、商务拜访完整流程演绎