
【课程背景】

“人无礼则不立，事无礼则不成”。企业人员的职业形象与职业素养是公司的广告牌。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。不能够展示出高度职业化的形象与礼仪规范，就等于向客户宣告：“我们不能满足你们的质量和服务要求。我们没有高度的职业素质，我们不在乎你们的满意度，我们的产品和服务都不可靠。”糟糕的职业形象及礼仪规范严重地损害、破坏企业公司的整体形象。

【课程收益】

- 了解商务礼仪的基本特点与原则；
- 掌握商务中接待礼仪、就餐礼仪的方法和技巧；
- 了解沟通中的主要障碍因素；
- 说明有效沟通的特点与原则；
- 掌握有效表达内容组织技巧；
- 掌握积极倾听与理解的方法与技巧；

【课程风格】

大气优雅、睿智幽默、善于调动课堂气氛，培训中常用情境模拟、案例分析、游戏等多种方式，注重课程落地效果。为全国多家企业提供员工职业化素养提升及商务礼仪培训，课程内容由浅入深、知识丰富，经常使用案例教学，使学员轻松上课、快乐学习。石老师语言表达清晰，思路敏捷，课程编排科学合理，授课内容新颖形式鲜活，将企业丰富的案例层层展开，将礼仪知识与实际工作相契合，让学员易于接受、寓教于乐！

【培训方式】

讲师讲授、多媒体教学、小组讨论、案例分析、礼仪游戏、现场练习角色扮演、自我测评、现场点评。

课程大纲

1

1、礼仪概述

- 礼从何来？
- 在日常工作中为何要重视礼仪
- 2、礼仪的内涵与作用
- 内强素质
- 外塑形象
- 增进交往

2

塑造专业的商务形象（简要讲解）

- 1、为何说“您的形象价值百万”
- 2、保持专业的形象—着装管理

□ 男士着装的礼仪

◎ 西装的选择

◎ 西装的选择与搭配

（衬衫、领带、鞋袜的选择）

◎ 服饰的选择与搭配

□ 女士着装的礼仪

□ 佩戴饰品的礼仪

3、保持专业的仪态—行为举止规范

□ 站姿规范及注意问题

□ 坐姿规范及注意事项

□ 目光运用的规范及注意问题

□ 商务活动中得体的行为举止

3

公务会面对待礼仪（重点）

1、称谓礼仪

□ 合适的称谓

□ 称谓礼的禁忌

2、名片礼仪

□ 交换名片的顺序

□ 名片的递交礼仪

□ 名片的接受礼仪

□ 名片的存放礼仪

3、介绍礼仪

□ 介绍次序

□ 介绍手势

□ 介绍内容

□ 实操情景练习

4、握手礼仪

□ 握手的规范与礼仪

□ 握手的顺序及禁忌

5、商务位次礼仪

□ 会议座次

□ 乘车座次

6、引领的礼仪

□ 如何正确给客人引路

□ 引导陪同者的具体位置 □ 陪同客人的手势要求

□ 引路中的手势变化

□ 适宜的语言关照与沟通

7、上下楼梯及乘坐电梯的礼仪

□ 怎样得体快步操作电梯

□ 怎样邀请客人进出

□ 客户进出电梯时的手势

□ 接待人员的方位要求

□ 上、下楼梯中的手势指引 □ 上、下楼梯中的语言关照

□ 上、下楼梯中的沟通仪态

8、参观礼仪

□ 参观方案的确认

□ 陪同人员注意事项

□ 接待中的注意事项

9、相送礼仪

□ 伴手礼的准备

□ 送别注意事项

□ 地点的选择

10、商务宴请礼仪

□ 商务宴请前准备

□ 众口可调的点菜技巧

□ 用筷禁忌

□ 敬酒词、祝酒辞的正确运用

□ 商务宴请时的注意事项

□ 商务宴请后的细节问题

4

1、工作人员沟通礼仪

□沟通基本技巧

□语音、语调、语速、语气

□目光运用的规范及注意问题

□学会倾听

□礼貌的表达

2、人际关系的 3A 原则

3、不同性格如何正确沟通

□DISC 的人物性格分析

支配型人物特点及性格

影响型人物特点及性格

稳健型人物特点及性格

谨慎型人物特点及性格

□DISC 的人物沟通技巧

支配型人物的沟通方式及营销技巧

影响型人物的沟通方式及营销技巧

稳健型人物的沟通方式及营销技巧

谨慎型人物的沟通方式及营销技巧

如何有效沟通的方式

工作人员提问技巧

□说、听、问的技巧

□如何了解客户需求

6、微信沟通礼仪技巧与禁忌