

《国际商务礼仪》

主讲：李丹

【课程背景】

当今社会飞速发展，业务往来已然走向国际化。

商务人士从进入公司的那一天起，他的形象、专业、品位、修养等等内涵便不再仅仅代表个人，同时也代表着公司的形象与实力。

可以说，商务人士对商务礼仪规范了解得越全面透彻，TA的生涯发展也必将越顺利，商务礼仪规范日益成为公司每个员工所必须具备的素质。特别是在中国加入WTO之后，我们面对的不再仅仅是国内的客户，涉外商业活动也日趋频繁。针对这一点，我们专门设计出《大国形象-国际商务礼仪》这门课程。借由这门课程介绍在企业各部门进行涉外商务活动时应注意的各种礼仪事项及作为一名职业人应具备的形象与素养。

【课程收益】

学习正确的国际商务礼仪、社交礼仪

提高在同外商交往、沟通能力

提高在对外商务活动中与外商合作、谈判的能力

树立、提高国人在国际商务活动中的职业形象

【课程特色】

课程板块全面、课程设计紧抓国际脉搏

行业差异化细分、培训方案专属设计制订

深入了解商务场合交往规则、培养商务人士的得体与自信

打造优质个人及组织的品牌形象、推动个人及组织不断提升进步

塑造企业品牌口碑、提升企业行业竞争力、增加企业营收

维护国家形象、彰显国家实力

【课程对象】公司中高层管理人员、一线涉外商务人员、对外商务贸易往来的企、事业

【课程时长】1-2天，6小时/天

【课程大纲】

开篇：互动破冰/团队建设

第一讲、国际商务礼仪的内涵及意义--具备国际化视角，放眼全球

- 1、国际礼仪的意义与目标--建立良好的国际关系
- 2、国际商务交往中美好的第一印象
- 3、国际商务活动中应遵循的原则--尊重,平等，开放
- 4、商务活动中的服饰管理
- 5、商务活动中的妆容管理
- 6、商务活动中的语言管理
- 7、商务活动中的语速语调语气管理
- 8、商务活动中的表情管理

视频分享，案例解析

第二讲、国际仪态标准化训练

视频分享，案例解析

- 1、世界各国的握手习惯
- 2、行礼示意的礼节
- 3、向外国人问候的主要方式
- 4、称呼的技巧

- 5、交换名片的学问
- 6、正确的站姿训练
- 7、优美的手部姿态与脚位的方向
- 8、展现国际风采的走姿
- 9、展现国际风采的坐姿
- 10、展现国际风采的蹲姿
- 11、电梯间的礼节
- 12、拥抱的礼节

落地实操：分组练习、现场点评

第三讲、国际商务礼仪中的商业关系

- 1、见面礼仪(握手,称呼,问候,介绍,交换名片)
- 2、掌握国际交往中礼仪的空间距离
- 3、问候礼仪---一声问候传递内心的声音
- 4、握手礼仪-增进彼此友好感
- 5、称谓礼仪---不同的文化不同的称呼
- 6、自我介绍礼仪---大方,充满自信
- 7、介绍他人礼仪-要懂得先介绍谁
- 8、名片交换礼仪--既是一个微型简历,又是人际交往中的友好纽带

第四讲、国际通讯电话礼仪

- 1、接听电话
声音标准与礼貌用语
重要的第一声
端正的姿态与清晰明朗的声音
迅速准确的接听
认真清楚的记录 (5W1H)
挂电话前的礼貌
- 2、拨打电话
拨打电话的时机
注意事项
- 3、电话礼仪禁忌

案例分析、实际场景模拟训练

第五讲、国际商务接待礼仪

- 1、迎来送往的细节--细节决定成败
- 2、商务会议礼仪
- 3、送客礼仪---留有回味
- 4、商务宴请礼仪-了解东西方差异
了解客户的背景,喜好
慎重安排时间、地点、菜单
宴请座次安排的礼仪
宴请中餐礼仪-热闹不等于喧哗
宴请西餐及自助餐用餐礼仪
国际商务宴请中的中餐礼仪
国际商务宴请中的西餐礼仪
- 5、商务送礼礼仪-不以昂贵为标准

6、祝酒礼仪- -适当的幽默

第六讲、国际商务会议服饰礼仪

- 1、高端商务会议对服饰的要求
- 2、普通商务会议对服饰的要求
- 3、普通商务会议男士着装礼仪
- 4、普通商务会议女士着装礼仪
- 5、细节体现品味- -饰物的佩戴要领
- 6、细节体现品味- -皮鞋、袜子也不可忽视

互动分享：人品大爆发

第七讲、国际商务外出乘坐交通工具礼仪

- 1、轿车
- 2、飞机
- 3、火车
- 4、船舶

互动分享：世界咖啡

第八讲、国际商务社交礼仪

- 1、国际商务社交谈判的六宜六忌
 - 2、国际商务社交礼仪的十个建议
 - 3、国际商务外事接待礼仪
 - 4、国际商务中常见涉外礼仪（欧美、日本）
- 节庆
- 饮食习惯
- 礼节
- 禁忌（数字、肢体、颜色、宗教）

第九讲、国际商务礼仪课程回顾与培训总结

智慧树：外交大使