

商务礼仪

课程背景

交际礼仪体现个人职业素养，对现代职业人士而言，拥有丰富的礼仪知识，以及能够根据不同的场合应用不同的交际技巧，往往会令事业如鱼得水。但交际场合中事事合乎礼仪，处处表现得体着实不易。

本课程将通过交往艺术与沟通技巧、交际交往中的礼仪重点、交际交往中的礼仪互动、交际交往中的礼仪理念、服务与接待礼仪、公关社交礼仪等内容，全面展示现代交际礼仪与交往艺术的精华所在，从而为职业人士打造个人交际魅力提供有效的指导。

课程目标

1. 全面掌握交际礼仪知识，塑造职业人士形象
2. 熟悉专业交际礼仪知识的具体运用，推动事业成功
3. 了解交际中的诸多忌讳，规避人际交往中的尴尬
4. 学会巧用交际技巧，打造个人交际魅力

课程对象

销售人员

课程时间

2天

课程方式

授课 40% (互动引导) +小组练习 20%+现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 商务礼仪概述

一、礼仪的定义与特征

二、商务礼仪的作用、基本原则与要求；

第二部分 交际礼仪

一、 商务会面礼仪：

迎送、称呼、问候致意、人际距离、引导——在走廊、在楼梯、在电梯、在会客室门口；

1. 介绍礼仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪

三、接待与拜访礼仪：

1. 不守时的人不可信——守时就是信誉；

四、乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车、的士、飞机、火车等；

五、商务通讯礼仪：电话礼仪、手机礼仪；

六、座次礼仪：

尊位的概念、常见场景座次礼仪——开会、乘车、会客、宴会等；

七、餐饮的礼仪：

1. 吃中餐的礼仪

2. 吃西餐的礼仪

3. 如何体面地饮酒

特别提示：餐桌上的举止是对一个人的礼仪和修养的最好考验。

■ 馈赠礼仪：选择、赠送礼品及送礼技巧；

特别提示：交往的品位和格调是考察人的社会地位和成功人生的一个均衡而有效的标志；笑起来，让你的声音在电话里传达着笑容；因为电话中“听”出你的形象。

第三部分 职场礼仪

一、 职场礼仪要点：办公室人际关系/整洁的办公环境/适度的音量/遵守工作纪律/尊重他人的空间/文明礼貌的用语/影响职场人际关系的“小节”；

二、 尊重领导是天职；

三、 尊重客户是美德；

四、 常用礼貌用语；

第四部分 提高自身素养，让礼仪发源于内

一、 内强素质，外塑形象（包括个人形象、企业形象、国人形象）；

二、 让礼仪成为我们源自心灵的呼唤！

视频分享：秘密---吸引力法则

第五部分 职业形象塑造篇

一、 定位你的职业形象——让形象辅助您事业的发展

1. 职业形象的构成要素；

2. 职业形象对事业发展的影响；

3. 你的形象价值百万——不修边幅的人在社会上是没有影响力的；

4. 看起来就象个成功者——定位你的职业形象；

视频分享：《窈窕绅士》

八、职业形象中的仪容——培养职业亲和力的技巧

1. 首应效应——这是一个两分钟的世界；
2. 仪容仪表的基础；
3. 修面：男士魅力的亮点！
4. 化妆：女士职业形象的标志！
5. 职业人士的发型要求；

现场练习、分析与诊断：如何“提升”你的仪容？

视频分享：《穿普拉达的女魔头》

九、职业形象中的仪表——视觉美学在形象塑造中的运用

1. 职业着装的基本原则；
2. 常见着装误区点评；
3. 男士服饰的选择与搭配；
4. 女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配；

十、职业形象中的仪态——体现你的职业素养

1. 职业人的仪态要求；
2. 职业人的仪态礼仪——现场训练与指导；
 - (1) 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌；
 - (2) 递物、接物、手势的运用要领示范与训练；
 - (3) 常用的几种手势礼仪 / 微笑 / 眼神 / 别让小动作坏事；

- 眼神的运用与规范；

- 微笑的魅力与训练;
 - 如何通过肢体语言读懂人心;
- 演练：商务礼仪大使评选、微笑天使评选**

5. 职业人的仪态禁忌

(全文完)