

## 《职场商务礼仪》课时 1-2 天

### 一、课程背景

商务礼仪培训的宗旨是：良好的礼仪是帮助一个人走向成功的重要条件之一，也是适应和提升工作岗位技能的基础。礼仪从一般意义上说是指人际交往中的沟通技巧。学习与运用礼仪讲究的是以尊重为本，善于表达并且要注意礼仪的规范性。

商务礼仪对于职场人员有着重要影响，商务礼仪课程不仅对仪表礼仪、沟通技巧及交往原则进行培训,而且更重要的是培养他们尊重他人、做事认真、诚实守信的良好品德,促进员工对于商务礼仪在工作中的作用的认知，加深了员工对于礼仪在实际工作中的作用的理解，为员工的职业道路发展添砖加瓦。

### 二、课程模块

- 1、个人卓越职业形象打造
- 2、职场各类沟通表达技巧
- 3、商务不同场景接待礼仪礼节

### 三、课程特色

示范模式 + 练习模式 + 反馈纠偏

氛围热烈 + 快速提升

### 四、讲师特色

幽默风趣 + 亲和专业

## 课程大纲

《职业商务礼仪》	提纲
第一部分  【礼仪的概念】	一、礼仪的基本概念  1、探讨共创-何为礼仪  2、礼仪的四要素  3、礼仪的原则  4、礼仪的核心  二、商务礼仪的作用  1、个人能力提升  2、企业文化输出
第二部分  【卓越职业形象塑造】	一、衣-得体的职业着装  1、第一印象-印象形成  印象的 55387 原则  基本要素：装、饰、色  2、男士职业服饰规范  西装礼仪  领带、衬衫的选择  合身度知识  3、女士职业服饰规范  套装礼仪

	<p>丝巾、衬衫的选择</p> <p>合身度知识</p> <p>4、TPO 不同场合的服饰礼仪</p> <p>二、貌-出彩的仪容仪态</p> <p>1、君子九容</p> <p>2、优雅的仪态</p> <p>体态的三个关键</p> <p><b>【体态训练：坐立行蹲】</b></p> <p>3、职业形象十大误区</p> <p>三、成功来自细节：</p> <p>1.仪容：个人卫生</p> <p>2.化妆：自然、清新的职业妆容技巧</p> <p>3.发型：职业发型打理与简洁盘发</p> <p>4.其他：巧用包、首饰、丝巾系法、领带选择作搭配</p>
<p>第三部分</p> <p><b>【交流礼仪与技巧】</b></p>	<p>互动-撕纸游戏<b>【双向沟通的重要性】</b></p> <p>一、语言交流礼仪</p> <p>1、言谈交流概述</p> <p>1.言谈交流的含义</p> <p>2.言谈交流的特点</p> <p>3.言谈交流的准备</p> <p>4.言谈交流的原则</p>

	<p>5.言谈交流在人际交往中的作用</p> <p>2、言谈交流的形式</p> <p>1.有声语言</p> <p>2.副语言</p> <p>3.无声语言</p> <p>3、日常会话交流</p> <p>1.日常会话的基本礼貌</p> <p>2.寒暄与问候</p> <p>3.称赞与感谢</p> <p>4.祝贺与慰问</p> <p>5.提问与回答</p> <p>6.插话与呼应</p> <p>7.拒绝与反驳</p> <p>4、聆听的行为素养</p> <p>1.聆听的作用</p> <p>2.聆听的艺术</p> <p>3.聆听的禁忌</p> <p>二、电话交流礼仪</p> <p>1、基本电话礼仪</p> <p>1.电话用语</p> <p>2.建立声音形象</p>
--	---

	<p>3.无往不胜的电话礼仪</p> <p>2、拨打电话礼仪</p> <p>1.通话前确定</p> <p>2.简洁合理的内容</p> <p>3.时间长度的把握</p> <p>4.如何表现文明</p> <p>3、接听电话礼仪</p> <p>1.接听电话基本用语</p> <p>2.程序要求和语气要求</p> <p>3.了解来话需求</p> <p>4.合理应答</p> <p>5.持机稍候和转达电话要求</p> <p>三、邮件交流礼仪</p> <p>1、邮件标题</p> <p>1.标题作用</p> <p>2.标题规范要求</p> <p>3.好标题细则</p> <p>2、称呼与问候语</p> <p>1.书写规范要求</p> <p>2.关键信息梳理</p> <p>3、正文</p>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.关键信息提取</li> <li>2.内容段落编排</li> <li>3.完整准确无误</li> <li>4、附件 <ul style="list-style-type: none"> <li>1.正文中的内容呈现</li> <li>2.附件传送规则</li> </ul> </li> <li>5、结尾签名 <ul style="list-style-type: none"> <li>1.内容要求</li> <li>2.格式要求</li> </ul> </li> <li>6、回复技巧</li> <li>7、发送、抄送、密送</li> </ul> <p>练习：邮件书写练习反馈</p> <p>互动总结【以沟通对象为中心】</p>
<p>第四部分</p> <p><b>【商务接待礼仪】</b></p>	<p>一、商务谋面礼仪</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1、常见致意礼 <ul style="list-style-type: none"> <li>1.握手礼</li> <li>2.其他致意礼</li> </ul> </li> <li>2、问候 <ul style="list-style-type: none"> <li>1.问候次序</li> <li>2.问候态度</li> <li>3.问候内容</li> </ul> </li> </ul>

### 3、称谓和介绍

#### 1.称谓礼仪

#### 2.介绍礼仪

### 4、名片礼仪

#### 1.名片的内容

#### 2.功能与存放

#### 3.交接与索取

### 5、公共场所

#### 1.收敛举止

#### 2.注意公德

## 二、办公室接待礼仪

### 1.接待礼仪训练

### 2.引路礼仪训练

### 3.电梯礼仪训练

### 4.电话礼仪训练

### 5.奉茶倒水礼仪训练

### 6.座次礼仪训练

### 7.乘车礼仪训练

## 三、商务餐饮礼仪

### 1、中餐礼仪

#### 1. 宴请 5M 原则

	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.中餐座次安排</li> <li>3.中餐点餐技巧</li> <li>4.吃态礼仪</li> <li>5.餐具礼仪</li> <li>6.用餐礼仪</li> <li>7.中餐礼仪禁忌</li> <li>2、西餐礼仪</li> <li>1.西餐特点</li> <li>2.入座礼仪</li> <li>3.上菜次序与进食</li> <li>4.点酒学问与搭配</li> <li>5.西餐餐具使用礼仪</li> <li>6.西餐餐中注意事项</li> </ul>
课程总结与回顾	