

国际商务礼仪

课程背景：

多元文化背景下的企业间往来，无论是组织文化背景、沟通模式、国家禁忌都存在一定差异。近年来，各企事业单位与外宾往来过程中，难免出现不懂礼出现的笑话，导致双方关系增进较缓。国际商务礼仪基于国际往来通用礼仪作为参照标准，能够规避大部分应知礼仪规则，帮助员工更高效与外宾打交道。

课程除通识国际礼仪知识外，沿用近几年各头部企业出现较多的典型案例，在知识点中学规则，在拓展案例中学如何灵活应用，由点到面，全面推进员工的礼仪落地执行。

课程目标：

- 深植理念：掌握国际礼仪中应知应会的核心概念与区分点
- 塑造形象：根据国际商务礼仪场合标准建立得体的个人形象
- 修炼举止：通过训练提升与外宾往来时应注意的行为举止细节
- 管理细节：提升与外宾往来过程依场景而变化的礼仪执行细节
- 知识拓展：能够在文化背景差异化前提下对突发情况做出判断

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：与国外来宾往来的商务人士

课程方式：

1. 课堂讲解+案例分析+情景模拟+小组 PK
2. 60%知识点讲授+40%针对性情境互动演练

课程模型：



课程大纲：

导入：国际礼仪解读

一、国际礼仪运用标准

二、主要国家的礼仪习惯介绍

三、东西方差异 VS 外宾往来艺术

三、主客间因身份场合而变的礼仪执行方法

【案例】普京访华接待安排

【案例】马克龙非正式会晤接待安排

【互动】礼仪从细节开始

第一讲：国际商务往来礼仪

国际商务环境中存在通识礼仪运用规则，与外宾往来应懂得“惯例”，礼多尊重更多，更有强者懂得记住外宾的礼仪运用习惯，这就是难得的加分项。

一、国际礼仪的基本原则

1. 求同存异、遵守惯例
2. 入乡随俗、入国问讳
3. 热情有度、不必过谦
4. 尊重隐私、以右为尊

二、国际商务会面礼仪

1. 不同国家问候礼仪
2. 见面寒暄称呼礼仪
3. 重要场合挥手礼仪

【案例】双方翻译打招呼闹出的笑话

三、介绍与握手礼仪

1. 自我介绍三步曲
2. 有礼的介绍他人
3. 多人介绍的话术

4. 分场景握手礼仪

5. 握手礼仪心理学

【案例】某国首脑握手的习惯

三、外宾沟通禁忌

1. 语气语速语言惯例

2. 沟通用语标准化

3. 沟通禁忌：隐私/政治/宗教/民族

四、应知拓展国际礼仪

1. 左右尊位规则

2. 场景礼仪规则

3. 角色礼仪规则

【案例 1】以左以右在企业中的调整法

【案例 2】礼仪因场景角色变化的调整法

【互动】小组角色模拟+讲师点评

第二讲：国际商务场景礼仪

商务人士对礼仪知识的运用不能局限于规范，不同场景的灵活应用能力值得进一步提升，如何根据场景变化辅以行为话术进行调整，是我们不断追寻的更高目标。

一、工作场景礼仪

1. 敲门入座礼仪

2. 递送请签礼仪

3. 沟通时间礼仪

4. 电梯乘梯礼仪

【案例】部分国家时间管理习惯

二、乘车场景礼仪

1. 不同车型尊位

2. 陪同乘车礼仪

3. 上车沟通话术

【案例】身份不同位次应如何变化？

三、会议场景礼仪

1. 会前准备

2. 参会举止

3. 位次礼仪

4. 倒茶礼仪

【案例】会议服务咖啡与饮料服务解析

【案例】G20 峰会中的排位原则

四、西餐场景礼仪

1. 西餐的座次礼仪

2. 正式西餐七道菜

3. 西餐餐具的使用

4. 餐中举止与禁忌

5. 西餐的饮酒礼仪

五、中式餐桌场景礼仪

1. 位次礼仪

2. 点菜艺术

3. 餐桌礼仪

4. 饮酒礼仪

【案例】是否需要为外宾布菜？

【案例】外宾到访翻译座位安排

【案例】与外宾吃自助餐的礼仪

【互动】以上 5 项场景，择 1~2 项进行重点模拟演练

第三讲：商务职业形象管理

当个人学历、背景、工作能力无法在短时间让对方识别，此刻，您最快能提升认可

增强信任的方式，是外在的综合视觉形象，将通过形象与行为共同呈现。

一、职业化商务形象管理

1. 男女士发型与面容管理
2. 场合着装的 SROP 原则
3. 着装单品：正装/商务休闲装
4. 着装单品：色彩/款式/质地
5. 国际形象礼仪着装正式度解析

【案例】图片+视频

【案例】某企业董事长谈南非客户着装的讲究

【互动】学员上台+讲师点评+知识拓展

二、职业化商务举止管理

1. 表情神态心理学解析
2. 常见的沟通站姿手位
3. 不同坐姿的态度体现
4. 职场往来的静态三步
5. 行为手势与距离管理
6. 国际往来行为的禁忌

【案例】图片+视频

【案例】不同国家应知的不礼貌行为

【演练】心理学行为体验+角色模拟+讲师点评

总结与答疑

一、有效学习的行动法则

二、学习收获与知识点复盘