

商务礼仪实战应用

课程背景：

为人处事显修养、触动人心看细节！

对外商务往来过程中，商务人士礼仪修养是展现个人职业化及企业品牌的重要因素，待人接物的能力也彰显出企业整体风貌、经济实力、文化理念。商务场景中接触细节多、标准也不同，全面提升商务人士的接待能力，由内而外传递出对来宾的敬意，做到心中有事、眼里有活，高情商建立关系信任，方能展现出企业良好的对外形象，赋能双方建立更圆融的商务关系。

商务礼仪是提升商务人士形象、往来行为规范的重要法则，更是成就个人事业必不可少的一门功课。课程目标是打造值得信赖的商务人士和企业形象，帮助学员提升商务往来过程关系建立能力，为企业发展带来美誉度与信任度。

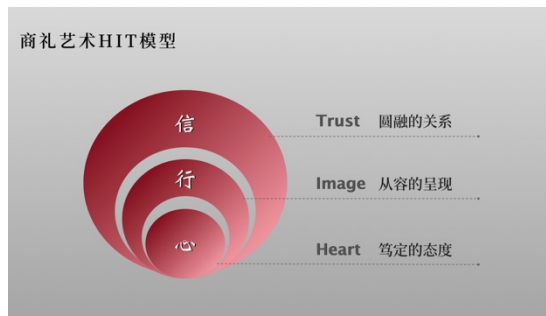
课程目标：

- 深植礼学思维：掌握新时代礼仪核心的恭敬之心尊者思维
- 重视服务心态：建立重视自身对象、管理细节的工作心态
- 打造专业形象：塑造团队品牌化接待形象、赋能企业品牌
- 修炼行为举止：展现得体有礼的言行举止、提升服务能力
- 提升综合能力：掌握多场景下，尊于来宾的突发应对能力

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：行政人员、接待人员

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：

第一讲：职业化综合形象管理

一、重塑礼仪思维

1. 个人修养 VS 礼仪素养
2. “礼”于内：思维意识
3. “仪”于外：修礼方法
4. 接待能力赋能商务关系

【案例】从饭局位次学礼仪思维

【案例】“礼”是言行举止的结合

二、打造专业的品牌形象

1. 商务形象管理的意识
2. 职业发型与仪容礼仪
3. 男女士商务着装要点

4. 商务着装与配饰禁忌

【互动】学员展示+讲师点评

【案例】不可忽视的形象细节

三、言行举止礼仪修炼

1. 站坐交流心理学感受

2. 沟通交流的表情管理

3. 有礼展示与递送物品

4. 手势指引礼仪：动态与静态引领

5. 商务距离礼仪：禁忌与得体距离

【案例】从颁奖学举止礼仪

【案例】高情商观察能力的养成

第二讲：公务往来礼仪实战应用

(一) 接待通识礼仪篇

一、迎接来宾礼仪

1. 地点环境考察

2. 人员级别对等

3. 迎接站位的讲究

【案例】迎接站位闹出的笑话

二、接待会面礼仪

1. 问候礼、称呼礼

2. 挥手礼、名片礼

3. 多场景介绍礼仪

4. 商务握手礼仪

三、接待电梯礼仪

1. 引领进梯与梯内尊位

2. 出梯顺序与引领礼仪

3. 重要接待的安排管理

四、车辆安排礼仪

1. 轿车及商务车尊位

2. 开关车门举止礼仪

3. 行车过程服务意识

【案例】特殊情况调整策略

五、送行来宾礼仪

1. 送行时注目礼应用

2. 送行时的举止礼仪

3. 车前送行细节管理

【案例】如何理解迎三送七

(二) 拜访通识礼仪篇

一、拜访前的准备

1. 人员资料准备

2. 建立拜访目标

3. 拜访预约礼仪

二、拜访氛围把控

1. 会面入座礼仪
2. 沟通时间管理
3. 沟通举止禁忌
4. 重要细节管理

三、专业表达呈现

1. PPT 设备准备
2. 综合呈现准备
3. 表达台风打造

四、拜访结束礼仪

1. 沟通总结与确认
2. 结束后关系跟进
3. 有礼请对方留步

【工具】一页纸拜访清单

第三讲：商务场景礼仪实战应用

(一) 会谈场景篇

一、会前高效准备

1. 桌面摆台设计
2. 接待茶饮标准
3. 设备调试保障

二、会中服务保障

1. 尊位安排核心原则

2. 多方角色位次安排
3. 主席台长条桌位次
4. 高效会谈茶水礼仪

三、会后细致完善

1. 合影拍照引导礼仪
2. 来宾离场寒暄礼仪
3. 资料整理与接待总结

【互动】组织拍照话术引导

(二) 宴请场景篇

一、宴请准备

1. 相关人员准备工作
2. 选址方案及匹配度
3. 陪同人员工作对接

二、点菜艺术

1. 点菜流程及问询礼
2. 宴请点菜四大原则
3. 高情商菜品搭配法

【案例】宴请中的加菜技巧

三、位次安排

1. 双主人制单主人制
2. 特殊情况位次安排
3. 会面礼与引导入席

【案例】某经典商业饭局的背后

四、餐桌礼仪

1. 请菜夹菜有礼
2. 餐具公私讲究
3. 饭局言谈禁忌

五、饮酒礼仪

1. 持杯礼仪
2. 敬酒有序
3. 敬酒方位

【案例】懂得恰当时机结账的行政

【互动】场景设定+角色设定+小组模拟

总结与作业

一、有效学习行动法

二、学习收获与复盘