

# 商务礼仪

## 课程背景：

商务情境中职场人士言行举止的细节，处处都体现出个人修养，直接影响着内部间个人职业能力及对外各类客户的商务合作。对内注重层级身份，好的人际关系能高效完成工作，形成一定的工作环境个人影响力；对外注重商业关系的建立，往来过程待人接物的能力，时刻都代表着企业的精神面貌、经济实力、经营状况等各个方面。运用核心是从礼仪思维出发，不断创造与往来对象圆融舒适的商务关系。

商务礼仪是提升职场人商务形象、运用情商处事的重要法则，更是成就个人事业必不可少的一门功课。课程结合近年来各企事业单位真实发生案例，运用知识点与实战案例融合的授课法，学以致用，更好的为个人影响力为企业发展赋能。

## 课程目标：

- 深植理念：掌握现代礼仪中核心的“和谐”、“恭敬”之心
- 清晰角色：具备职场环境中面对尊者的角色身份意识思维
- 塑造形象：建立专业得体且符合岗位身份的职业化商务形象
- 提升修养：能够在商务场景懂分寸、成就知行合一职业人生

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：全体员工

## 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：重塑礼仪思维

#### 一、深度理解“礼之用、和为贵”

#### 二、精英人士高情商礼仪运用艺术

【案例】商务往来如何留下好印象？

【案例】不懂礼容易踩哪些坑？

【互动】礼仪从细节开始

### 第一讲：职业化商务形象管理

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. 配饰选择与搭配禁忌
6. 有效建立职场 IP 意识

【案例】图片+视频

【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. 职场往来行为的禁忌

【案例】图片+视频

【演练】心理学行为体验+角色模拟+讲师点评

## 第二讲：商务往来礼仪应用

商务环境中存在通识礼仪运用规则，与尊者往来应懂得礼多人不怪，与他人往来对方懂礼您不懂是失礼，更有强者懂得识别尊者礼仪运用习惯，这就是难得的加分项。

### 一、会面打招呼礼仪

1. 问候礼仪
2. 点头礼仪
3. 寒暄礼仪
4. 招手礼仪
5. 称呼礼仪

【案例】依场景角色而变的会面礼

### 二、介绍与握手礼仪

1. 职业化自我介绍
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】角色上下级/主客间案例拓展

### 三、商务通联礼仪

1. 接打电话礼仪
2. 声音情绪美学
3. 添加微信礼仪
4. 微信沟通禁忌

【案例】1分钟加微信话术呈现

### 四、应知拓展礼仪

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

### **第三讲：商务场景礼仪应用**

职场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、办公场景礼仪**

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】沟通中如何巧妙判断该告辞？

#### **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】会议中职业化行为如何体现？

#### 四、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】如何根据角色有礼布菜？

【互动】以上 4 项场景，择 1~2 项进行重点模拟演练

#### 总结与答疑

一、职场影响力：和“言”悦“色”

二、学习后的改变意识：具体行动计划