

商务礼仪与形象管理

课程背景：

“第一印象”的概念在商务人士心中广为流传多年，我们常认为这是第一次与对方见面留下的整体印象，殊不知在后续往来中工作汇报、方案说明、合同签订、合作往来等多个时间点，都存在建立当下印象的重要性，事实上商务形象随年龄、角色、场合、目的一直处在变化的过程，我们需要掌握的是随变化而调整的形象管理能力。

礼仪是商务场景人际交往规则与行为秩序的和谐体现，每一位职场人都有自己独特的的气质及处事原则，礼仪能够帮助职场人懂得创造他人之间更为舒适的关系，赢得更加和谐的工作环境与个人影响力，获得职场发展中更加有利的向好因素。

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形象
- 修炼举止：掌握规范的商务礼仪行为标准、知礼懂礼习礼
- 提升修养：能够在商务场景懂得分寸、成就知行合一的职业人生

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：全体员工、职场人士

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%针对性学员模特登台/角色模拟演练

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

三、各界精英人士形象风格解析

【案例】商务往来如何留下好印象？

【案例】不懂礼容易踩哪些坑？

【案例】讲师个人形象变化拆解

【互动】礼仪从细节开始

模块一：商务礼仪应用

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

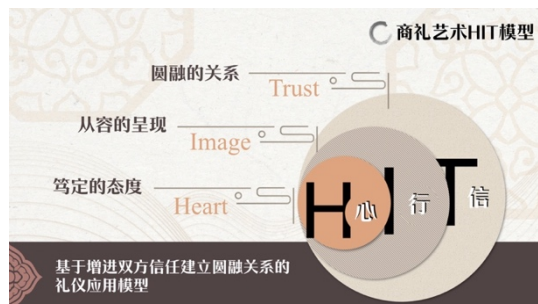
4. 分场景握手礼仪

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、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？

五、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？

六、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】小组角色模拟+讲师点评

模块二：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、职场形象的内塑外显



1. 内塑：精神面貌、情绪状态
2. 外显：形象管理、仪态气质
3. 职业与形象的关系

【图片案例】商务形象的和谐统一

二、精致仪容管理

1. 男士发型与面容管理
 - 1) 简约清爽打造法
 - 2) 商务隆重打造法
 - 3) 面容整洁度管理
2. 女士发型与面容管理
 - 1) 气质温婉打造法
 - 2) 商务干练打造法
 - 3) 妆容三步、五步、九步的区分
 - 4) 职业妆容助力气质提升
3. 职场精致妆容五步法
4. 不可忽视的仪容细节
 - 1) 肢体整洁度
 - 2) 气味的管理

【互动】一页纸仪容管理提升

三、精准着装管理

1. 商务形象影响力的三个层次
2. 商务着装原则五要素
3. 着装与岗位的高度统一
4. 色彩与风格搭配管理
 - 1) 商务风色彩识别
 - 2) 突显个人风格的色彩
 - 3) 商务与个人风格色彩的比重

5. 高品位男士商务着装

- 1) 商务正装/休闲单品选择与推荐
- 2) 衬衫、西裤、领带的选择与细节
- 3) 皮鞋、皮带、皮包、腕表的搭配

6. 高品位女士商务着装

- 1) 商务正装/休闲单品选择与推荐
- 2) 裙装、丝巾、胸针、腰带的选择与细节
- 3) 高跟鞋、丝袜、皮包、腕表的搭配

【互动】你的着装与职业相符吗

7. 商务人士的着装与配饰禁忌

8. 建立专属商务“品牌”形象

【案例】图片+视频

【互动】学员上台+讲师点评+知识拓展

四、仪态在不同场景下的应用

1. 面对尊者体现恭敬的站姿
2. 表达沟通意愿的站姿手位
3. 三种坐姿背后体现的态度
4. 走姿展现的是你的风采
5. 特殊情况时蹲姿看修养

五、商务往来细致化举止管理

1. 商务往来前的静态三步
2. 眼神交流的合理范围
3. 微笑的三度管理法
4. 得体展示物品的方法
5. 不同对象的有礼递送物品
6. 手势隐藏的心理学秘密
7. 商务往来中的距离管理

【互动】心理学行为体验+学员模拟+讲师点评

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