

# 涉外商务礼仪

## 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

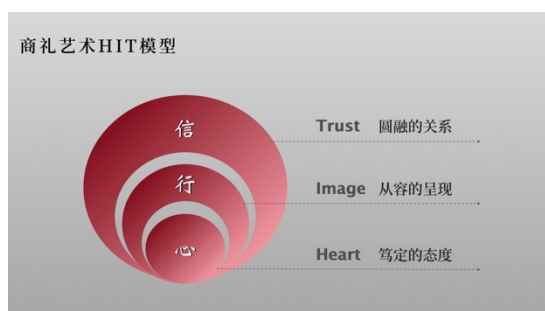
课程时间：1天，6小时/天

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