

# 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、金融精英高情商礼仪运用艺术

## 三、对公客户经理形象塑造案例

【案例】客户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，与客户往来对方懂礼您不懂是失礼，更有强者懂得识别对方礼仪运用习惯，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

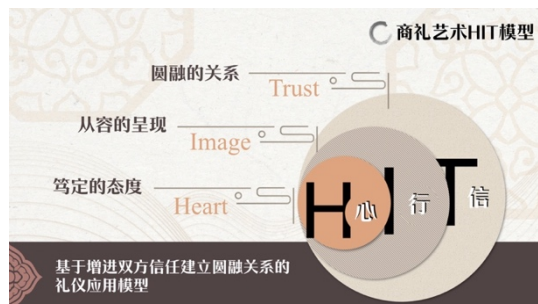
4. 分场景握手礼仪

5. 握手礼仪心理学

【案例】角色模拟+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、洽谈场景礼仪

1. 洽谈准备
2. 沟通举止
3. 位次礼仪
4. 倒茶礼仪

【案例】洽谈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客户识别，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