

# 你的形象就是你的未来—商务礼仪

## 一、课程收益

《你的形象就是你的未来—商务礼仪》以构建中国企业规范的商务礼仪形象为目标，致力于为您打造具有标准化、专业化、持续化的高素质形象团队，以从根本上解决员工自我负责与自我要求的仪容仪表动力问题、标准问题与行为问题为根本出发点来开发的训练课程。授课采用图片、视频对比、模拟训练、互动体验的方式，旨在让企业战略不仅赢在实力，更重要通过品牌形象气质的外在传递，不战而屈人之兵！帮助企业领导人与员工意识到只有“内外兼修，形神兼备”才是职业化的根本，才是“正规军”的必胜法宝！

## 二、课程特点

通过大量的训练，包括案例分析、图片对比、现场解答、角色扮演、电影片段、情境模拟、互动游戏等形式，让学员在知性、热烈、投入的状态中，体验什么是真正的商务礼仪约定俗成的标准，如何改变自己的行为举止、形象谈吐。讲授的观点简单实用，容易记忆，学员可以系统地学习商务礼仪的理念，规范和方法，可以学完就用，而且用之有效。

## 三、课程大纲

- 第一讲 礼仪与职业形象—职场人士的必修课程
- 第二讲 仪容仪表礼仪—职业形象的完美塑造

第三讲 仪态举止礼仪—职业魅力的个性化展现

第四讲 商务接待礼仪—提升职场形象竞争力

第五讲 商务交谈礼仪—沟通及处理问题的技巧

第六讲 宴请礼仪——细节决定成败

## 第一讲 礼仪与职业形象—职场人士的必修课

1、礼仪的起源、定义以及内涵

2、职场人士学习礼仪的作用

内强个人素质、外塑企业形象；企业现代竞争的附加值；人际关系的润滑剂

3、职业形象的构成要素、传达的信息及作用：个人层面、企业层面。

## 第二讲 仪容仪表礼仪—职业形象的完美塑造

一、仪表礼仪——为胜利而穿着，为成功而打扮

1、职业人士着装的四个要素

2、应知的色彩概念及自我色彩定位

3、女性八种风格类型：戏剧型、优雅型、浪漫型、前卫型等。

4、服装服饰搭配的七个方法：

系列法、邻近法、囊括法、素色法、点缀法、镶边法、明暗法。

5、常见的着装误区点评：着装六不准、着装四要素。

6、职业女士仪容：化淡妆的基本要求及九个步骤

## 7、职业男士着装要素

□“三个三”原则：三色原则；三一原则；三忌原则。

## 8、西服的面料、颜色、款式要求

## 9、衬衫穿着五原则；衬衫与西服的搭配

## 10、细节是魔鬼——领带、皮鞋、皮带、手表、袜子、笔、公文包

### 第三讲 仪态举止礼仪—职业魅力的个性化展现

#### 一、表情礼仪：微笑与眼神

□如何训练你的微笑——微笑让你充满阳光

##### 1、微笑服务及微笑训练

##### 2、关于微笑的思想训练

##### 3、眼神的凝视区域与训练

#### 二、优雅的行为举止

##### 1、女士三种站姿与男士三种站姿的讲解与训练

(基本训练站姿的要领：脚、腿、腹、胸、臀、腰、肩、颈、头、臂、手、表情)

##### 2、女士七种坐姿与男士两种坐姿的讲解与训练

(基本训练坐姿的要领：脚、腿、上身、表情)

##### 3、端庄得体的蹲姿

### 第四讲 商务接待礼仪—提升职场形象竞争力

- 一、问候礼仪：点头、鞠躬、拥抱、拱手礼的运用及场合
- 二、称呼的基本要求与礼仪规范：行政职务、技术职称、行业称呼、时尚性称呼等。
- 三、握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
- 四、名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌
- 五、介绍的分类：自我介绍的礼仪规范、第三方介绍的要求与顺序。
- 六、接待茶水服务礼仪：茶杯、水温、倒茶顺序、续杯时间、杯盖位置等。
- 七、引领礼仪：进出电梯、上下楼梯、走廊的引导礼仪。
- 八、乘车礼仪：前座、后座安排顺序

□

## 第五讲 商务交谈礼仪—吹响商务交往的序曲

- 一、交谈六要素：微笑、姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头
- 二、交谈的主题：既定的话题、高雅的话题、轻松的话题、擅长的话题。
  - 1、怎么样做个有谈资的人？
  - 2、和 10 种不同职业类型的客户，应该聊什么主题？
- 三、高情商交谈的六种技巧
  - 1、会发问，才会沟通：中立、客观、建议式的，而非主观武断、强势的；
  - 2、会聆听，才会沟通：聆听背后的价值感、信念系统、感受、微表情等。
  - 3、会区分，才会沟通：区分事实与演绎，区分的核心、本质与方向。
  - 4、会回应，才会沟通：贡献式而非挑战式，非暴力沟通模式。
  - 5、会赞美，才会沟通：赞美内容的量化、具体化、赞美的语言系统。

6、会共情，才会沟通——上推下切平移，与沟通者在价值观、信念、共鸣、更多选择性及发现细节之间的自由切换。

## 六、如何与不同类型的客户相处与交谈

老虎型、孔雀型、猫头鹰型、考拉型、变色龙型客户的特点与应对方式。

## 第六讲 宴请礼仪——细节决定成败

### （一）中餐礼仪

1、中餐礼仪——你在品味食物，别人在品味你

2、商务宴请的程序

确定宴请对象；规格和范围；确定宴请时间、地点；喜好与禁忌；席位安排；

餐饮禁忌与注意事项

3、商务宴请技巧处理：敬酒、劝酒、拒酒、挡酒

4、如何调节席间气氛

5、如何达成宴请的主要目的

### （二）西餐礼仪

□ 西餐着装要求

西餐席位的排列

□ 西餐上菜顺序

□ 西餐宴会的禁忌

□ 西餐餐巾的用法

□ 西餐礼仪细节

### （三）自助餐礼仪

□ 自助餐的特点：

□ 免排座次

□ 节省费用

□ 各取所需

□ 备餐的时间

□ 就餐的地点

□ 食物的准备

□ 客人的招待