

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》以构建学员规范的商务礼仪形象为目标，致力于打造规范化、职业化、赋能化的高素质形象团队，旨在让学员不仅赢在实力，更重要通过品牌形象气质的外在传递，帮助员工意识到只有“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！具体收益如下：

- 1、通过培训，使学员意识到商务礼仪以及细节管理的重要性。
- 2、通过培训，使学员在个人形象、行为举止、待人接物方面、交谈合作方面更上一层楼，提升领导及客户的期望值。
- 3、通过培训，使学员了解良好礼仪对他人的关系的重要性，圆融人际关系
- 4、通过培训，为企业树立更优质的形象，为企业的发展带来更好的收益。

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 商务着装礼仪—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 商务宴请礼仪—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、商务礼仪的起源、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 商务着装礼仪—职业形象的完美塑造

- 一、服装穿搭的道与境界：不止避寒遮体，更重要是穿能量、穿性格、穿气场、穿地位、穿身份、穿品味、穿境界、穿个性等。
- 二、看成功与时尚人士怎么穿：李嘉诚、习近平、彭丽媛、刘嘉玲、杨颖及职场靓丽人士。
- 三、服装就是战袍，穿对场合，赢得尊重。
 - 1、服装穿搭的TPO原则

-
- 2、100分的穿衣方式与标准：上下衣、鞋、袜子、饰品等的分配比例。
- 四、了解色彩，扮靓心情，你应知应会的色彩知识及自我色彩定位
- 1、穿衣搭配的不二指引—色相环四大色彩分类
同类色、类似色、对比色、互补色。
 - 2、穿对色彩，大方得体：对皮肤冷暖色的1秒钟鉴定方法。
 - 3、穿出国际范：都市大牌色：黑、白、米、灰的穿着场合及色彩运用。
穿出可爱范：时尚有彩色：赤、橙、黄、绿、青、蓝、紫的穿着场合及色彩运用。
 - 4、混搭更时尚：宽紧搭、正式休闲搭、不同材质混搭等，将衣服的利用率提高到100%。
- 五、瞬间变女神与男神——服装服饰搭配的八个方法
- 1、系列法：穿出层次感，丰富感
 - 2、邻近法：穿出和谐感，优雅感
 - 3、囊括法：穿出艺术感、整体感
 - 4、素色法：穿出大气感、庄重感
 - 5、相关法：穿出统一感、关联感
 - 6、镶边法：穿出点睛感、整体感
 - 7、明暗法：穿出平衡感、对比感
 - 8、黑色法：穿出神秘感、高级感
- 六、魅力变身展示：现场服装服饰穿搭示范与点评。
- 七、男士着装要素：“三个三”原则：三色原则；三一原则；三忌原则。
- 1、正装西服与休闲西服的面料、颜色、款式要求
 - 2、衬衫穿着五原则；衬衫与西服的搭配
 - 3、细节是魔鬼——领带、皮鞋、皮带、手表、袜子、笔、公文包
- 八、女性及男性八种风格类型与相应特点
- 1、戏剧型：代表人物、身体特征、个性特点、服装风格特点、面料需求点、款式需求点等。
 - 2、优雅型：代表人物、身体特征、个性特点、服装风格特点、面料需求点、款式需求点等。
 - 3、浪漫型：同上
 - 4、前卫型：同上

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

1、表情的重要性

案例：婴儿的微笑与情人的眼神

2、如何训练你的微笑——微笑让你充满阳光

(1)、微笑的魅力与微笑训练法

(2)、训练三种不同含义的微笑

3、如何训练你的眼神—眼神传递你的友好

(1)、不同目光凝视区域的区别

(2)、训练三种不同含义的眼神

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、阅兵的站姿方法展示

4、男士与女士的走姿训练

(基本训练坐姿的要领：肩、头、脚、驱体、步幅、速度、手、表情)

5、端庄得体的蹲姿：方法与要领

(基本训练要领：肩、头、膝盖、胸、手、表情)

6、引领礼仪：走廊、上下楼梯、进出电梯时，如何引领客人。

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

案例：唾手可得的合同，为何“黄”了？

五、微信礼仪

1、高情商的六种微信互动方式：点赞、私信、加好友、评论等的技巧

2、回复中的“秒回、蜗牛回与轮回”的原则与尺度把握。

六、电话礼仪：接打电话的“5W1H”的原则、在电话中神情、语气、语调、姿势等对电话效果的运用

七、介绍的礼仪及分类

1、自我介绍的礼仪规范

2、让别人迅速记住你的六种自我介绍方式

3、第三方介绍的要求与顺序

八、引领礼仪

1、引领者的方位；陪同者的方位

2、进出电梯、上下楼梯、走廊的引导礼仪。

3、中位手势：横摆式 - (请进)

4、曲臂式 - (里边请)

5、双臂横摆 - (大家请)

6、高位手势—直臂式 (请往前走)

7、低位手势—斜臂式 (斜摆式) (请坐)

8、小手势—用于介绍

九、开会礼仪

1、主席台的座次安排：领导为奇数与偶数的排位

2、客方公司来参观的座次安排

3、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。

4、拍照位置安排

十、乘车礼仪

1、五人座、中巴车、大巴车的座次安排

2、女士上下车的礼仪及注意事项

□

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。
 - 7、会幽默，才会沟通：学会自黑，让别人感觉到优越性
- 四、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 商务宴请礼仪——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、商务宴请的程序及注意事项
 - (1)、确定宴请对象、喜好与禁忌、规格和预算
 - (2)、确定宴请时间、地点、点菜、结账的注意事项
 - (3)、席位座次安排的原则及三种情况：观景、1人宴请、多人宴请
 - (4)、席间使用筷子的七个注意点
 - (5)、餐饮禁忌与注意事项
 - 3、商务宴的酒桌礼仪：敬酒、劝酒、拒酒、挡酒的注意事项
 - 4、如何调节席间气氛
 - 5、自助餐礼仪
 - (1)、自助餐的特点
 - (2)、取餐、用餐的注意事项
- 二、西餐礼仪
 - 1、西餐着装要求
 - 2、西餐席位的排列
 - 3、西餐上菜顺序
 - 4、西餐餐巾的用法
 - 5、西餐礼仪细节