

禮行天下

跨文化客户涉外商务礼仪应用

【学习背景】

顾名思义，国际商务礼仪就是人们在国际交往过程中必须遵守共同性礼仪规范。也可以这样说，国际商务礼仪就是人们在国际交往中要遵守的“交通规则”，它就是一种“世界语”。

今天，随着世界经济一体化进程深度发展，开展国际经济贸易已经在一定程度上影响着—个国家—和地区经济前景。随着世界经济的发展，特别是全球—经济—一体化的不断形成，各国间联系加强，商务往来增多，如何才能在众多企业中脱颖而出，除了需要卓越的专业能力外，还要掌握有效的个人沟通及妥善的人际关系，建立良好的优雅的企业形象，此时，商务礼仪便起到了一个十分重要的作用。

【学习价值】

跨文化思维——理解商务礼仪的正确核心概念，了解商务礼仪和国际商务礼仪的运用原则，以及对于商务活动的影响；会使用国际商务场合认可的礼仪标准和规范，有效地进行国际商务活动。

国际形象塑造——学会在国际商务场合，从衣着、行为到不同场景塑造有力的正面影响力。以及，在国际商务场合中言行举止表现大方得体，帮助您避免尴尬的局面，赢得人际高分。

引导式教学——在课程中从实际场景出发，理论结合实战进行思考、讨论和实操，寓教于乐，轻松有效的学习。

【课程时间】 2天

第一部分：国际跨文化商务交往思维

1. 出国在外代表的民族文化、自我角色定位
2. 作为一名“外国人”，应该准时出席所有商务约会
3. 商务礼仪影响力的心理学因素
4. 掌握国际商务礼仪中的“TPO”“PAS”原则
5. 关注并尊重所在国家的宗教、习俗与传统

第二部分：商务形象塑造---建立令客户信任的商务形象

一、 国际商务礼仪的个人形象维护

1. 印象管理—管理好要传递给对方的印象
2. 在国际商务交往中留下美好的第一印象

3. 商务活动中的语言管理---话到口边需三思
4. 商务活动中的肢体语言管理---无声胜有声
5. 商务活动中的表情管理---微笑是世界共通语

思考：在涉外接待中个人形象应该如何打造？

1. 把握良好第一印象的三要素
2. 是人穿衣服不是衣服穿人—你可以打造属于自己风格的形象

二、 个人形象打造与管理

1. 商务女士如何打造赢得尊重的仪容仪表
2. 饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足？
3. 商务男士，为影响力而选择穿戴

讨论：中国人在国际商务场合中该如何着装？

第三部分：国际商务礼仪---商务礼仪决定商业关系

一、见面礼仪(握手,称呼,问候,介绍,交换名片)

1. 掌握国际交往中礼仪的空间距离
2. 问候礼仪---一声问候传递内心的声音
3. 握手礼仪---国际交往礼仪的握手规则
4. 称谓礼仪---不同的文化不同的称呼
5. 自我介绍礼仪—大方，充满自信

6. 介绍他人礼仪-要懂得先介绍谁

7. 名片交换礼仪--既是一个微型简历，又是人际交往中的友好纽带

二、涉外接待及参加会务会议时的礼仪

1. 涉外会议位次安排

- 涉外与国内位次的区别与应用原理
- 会见、会谈、不同会议位次礼仪
- 签字仪式位次礼仪

2. 涉外会议的接待礼仪

- 会议前的准备工作
- 会议中的服务规范
- 会议后的整理

3. 涉外参与会议的礼仪

- 参会者礼仪---守时，安静
- 主持人礼仪---照顾全局
- 发言者礼仪---简短扼要
- 鼓掌礼仪---与气氛相协调
- 手势的应用于禁忌

三、不同情境下的位次礼仪

1. 步行位次礼仪
2. 上下楼梯位次礼仪
3. 乘坐电梯位次礼仪
4. 进入办公室沙发区的位次
5. 各种不同款型车辆位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌
6. 合影位次规范

四、商务宴请礼仪——了解东西方的差异

1. 慎重安排时间、地点、菜单（不以昂贵为首要标准）
2. 中餐礼仪---表达真诚与敬意
3. 西餐礼仪---不触犯对方的习惯
4. 饮酒礼仪---不劝酒 点菜礼仪
5. 祝酒礼仪---适当的幽默
6. 入座及退席礼仪
7. 进餐中沟通礼仪
8. 结账礼仪

第四部分：有“礼”走遍天下

一、了解宗教习俗与禁忌

■ 讨论：了解宗教信仰的目的是什么？

1. 佛教及其禁忌
2. 伊斯兰教及其禁忌
3. 天主教及其禁忌
4. 基督教及其禁忌

二、天涯若比邻

1. 亚洲——“面子问题”很关键
2. 欧洲——守时善谈的人备受青睐
3. 美洲——热情的美洲人，与其交往很轻松
4. 大洋洲——尽情享受美好的商务之旅
5. 非洲——入乡随俗，领略异域风情

课程总结，学以致用。