

现代企业商务社交礼仪

企业商务人士必备礼仪手册

【课程时间】2天

【主讲老师】胡爽姿

【培训对象】企业中高层管理人士、职场商务人士

【培训模式】引导式教学、理论讲授、案例分析、多媒体、情景演练、小组讨论等

【培训背景】

大家都知道礼仪属于道德范畴，具有尊重与被尊重的内涵。礼仪技巧是人们日常生活中应该和必须掌握的知识点。商务礼仪，顾名思义，指的是商务场合中的礼仪规范。我国是礼仪之邦，自古对礼仪的要求都很高。尤其是到了当今，礼仪，已经不是一个人个人的素质体现，也是一个优秀的商务人士业务能力的亮点，更成为了一个企业形象的延伸，商务礼仪是与高端客户沟通的桥梁。因此，商务礼仪培训，成为了当今企业培训的重点内容。

【培训目标】

1. 在进行商务活动中，得体大方的礼仪会让您占尽先机。
2. 改善公司销售人员的精神面貌，着装品味、礼仪礼节和总体态度，令其在与人客户商务会面中更有自信。
3. 为您提供一套可行的礼仪方案，指导您在商务活动中如何做到游刃有余
4. 通过从“知、情、行”的建构主义的行动学习模型，逐渐改变您的礼仪行为模式和习惯。

【课程大纲】

引子：商务礼仪与我们职业的关系

- 一、礼仪对我们的工作绩效影响在哪里？
- 二、如何通过商务礼仪向客户、公众、社会传递专业与影响力？

模块一：您的形象价值何止百万？

- 一、现代社会，如何驾驭“第一印象”的0.38秒？
 - 1、您可知首因效应与晕轮效应对第一印象的建立有多重要？

2、如何把握第一印象的三要素？

3、树立良好的声誉需要十年以上的时间，而毁掉他只要短短的几秒钟。

二、仪容仪表礼仪——个人形象管理

1、高端商务会议对服饰的要求

2、商务女士如何打造赢得尊重的仪容仪表

- 应付自如的化妆技巧
- 基于情境的场合着装
- 基于 TPO 原则着装的附加技巧您知道哪些？
- 您的商务色彩选择正确吗？
- 商务女士就该这样着装——着装点评

3、饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足？

- 商务场合的饰品要求
- 如何选择最适合自己的饰品？
- 女士，丝巾比衣服更重要！
- 商务场合的香水小知识您知道多少？
- 穿对衣服选对鞋

4、商务男士，为影响力而穿戴

- 现代男士，中式服装与西装的交响曲
- 您不仅仅要知道“三个三”原则
- 西服的面料、颜色、款式，如何选择？
- 商务衬衫的选择与西服如何搭配？
- 领带如何选择？如何搭配？
- 细节是魔鬼——皮鞋、皮带、手表、袜子、笔
- 商务场合公文包的选择有深意
- 商务男士如何让自己更具有品味

行动计划：请根据行业、企业、自身要求，以第一模块学习内容为基准，设计一套可行、可用的职场商务形象标准方案。以此作为公司中高管职场商务活动中的操作标准。

模块二：仪态管理贵在尊重

一、肢体语言就是个人影响力

- 1.你的站姿是迎来欣赏还是鄙视？--男士、女士的不同站姿训练
- 2.如何坐出雅致却不失自信--男士、女士的不同坐姿训练
- 3.永远挺直你的上半身--男士、女士的不同走姿训练
- 4.最不起眼的蹲姿会出卖你--男士、女士的不同蹲姿训练
- 5.最容易忽视的手势礼仪运用
 - 了解手势和心理之间的关联
 - 举手投足都在显示一个人的内在修养
 - 引导有术，招呼有方的各种手势技巧

二、表情礼仪

- 1.您一定要知道“贵人笑”的魅力与价值。
- 2.眼神表达的“三角法则”

情境模拟

模块三：商务会面礼仪

一、问候礼仪—顺利开展人际关系的润滑剂

1. 问候的意义和时机选择
2. 问候礼仪的细节

二、用你的手握出经济效益

1. 握手的内涵与时机
2. 握手的顺序、时间和方式

三、称呼礼仪

- 1.记住对方的名字
- 2.初次见面的称呼
- 3.让称呼拉近彼此的距离
- 4.职位、职务称呼的艺术

三、名片礼仪

- 1.名片的作用
- 2.递交名片的礼仪
- 3.接受名片的礼仪
- 4.名片的放置

四、介绍礼仪的几种常见情境

1. 自我介绍
2. 第三方介绍
3. 多人介绍的顺序及细节

五、送客的礼仪

1. 送别宾客的程序
2. 送别时间恰当
3. 各种不同送行场所的送行方式
4. 慎终如始，则无败事

六、接待外宾时的国际商务会面礼仪

1. 鞠躬礼
2. 吻手礼
3. 拥抱礼
4. 贴面礼

情境模拟

模块四：商务交往礼仪—迎来送往的细节

一、商务场合不得不知的位次礼仪

- 1. 行走陪同时的位次礼仪
- 2. 上下楼梯时位次礼仪
- 3. 乘坐电梯时位次礼仪
- 4. 进入办公室落座的位次
- 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

活动：团队 PK 出题测验位次礼仪掌握程度（海景、招待、职务等）

二、如何进行一次成功的拜访？

1. 拜访的类型？
2. 拜访的准备与形象要求？
3. 拜访的基本礼仪？

三、如何完成一次成功的接待？

1. 确定接待规格标准

- 2.商务接待流程安排
- 3.商务接待中的礼仪细节
- 4.接待礼仪中的“度”如何把握？
- 5.完美的结束接待

四、礼尚往来的秘诀

- 1.礼品的选择
- 2.赠送礼品的方式和举止
- 3.避开送礼的雷区

五、宴请礼仪

1.中餐接待礼仪

- 1) 中餐礼仪简介—有文化如此重要
- 2) 商务宴请的程序如何设计？
- 3) 中餐点菜的技巧
- 4) 饭桌上的礼仪细节
- 5) 巧用寒暄拉近距离—酒桌上话题的选择
- 6) 敬酒的艺术
- 7) 关键时刻的末轮效应

行动计划：请结合实践，以第四模块学习内容为基准，设计一套拜访、或接待可执行的标准方案。

课程总结