

商务礼仪 SOP 培训方案

【培训目标】

本方案结合商务工作人员实际工作情况，以提升商务形象、个人仪态、沟通语言、商务接待、商务拜访等礼仪规范和标准为培训目标：

1. 培训结束后，提升工作人员个人形象、行为气质、工作能力
2. 培训结束后，提升服务人员商务接待、拜访洽谈、沟通应对能力
3. 培训结束后，打造接待、拜访、待人接物、自我管理的标准与流程

【培训对象】

企事业管理人员及商务工作者

【培训时间】

12 小时

【课程内容】

一、商务形象与职业气质

1. 商务人员仪容仪表礼仪的价值
2. 图片启迪你的形象价值几何？
3. 什么是职业形象？
4. 你的着装是否符合企业文化和行业气质
5. 什么是企业形象，形象如何定位，如何塑造？
6. 你的形象与企业形象的内在关联

7. 商务人员形象塑造与细节锤炼
8. 职业形象自我检查表——测测你的商务范
9. 仪容礼仪细节塑造——成功从细节开始
10. 男性商务人员的着装规范
11. 女性商务人员的着装规范
12. 商务着装六禁忌

二、商务仪态与个人修养

1. 表情管理（眼神与表情管理）
2. 表情操训练
3. 仪态管理（站、坐、行、蹲训练）
4. 商务动态互动行为规范化训练（持、递、接、引、待、送的实操训练）
5. 礼仪操训练

分小组 PK 通关

三、接待、拜访、宴请、迎送礼仪实操

1. 接待工作的八步准备流程
2. 如何确定接待规格——商务接送礼仪
3. 位次礼仪
 - (1) 车辆位次礼仪
 - (2) 会面位次礼仪

(3) 谈判位次礼仪

4.得体的会面礼仪，让你洞察客户

(1) 介绍礼 名片礼 (2) 握手礼 问候礼

5.接待细节让你赢得客户信任

(1) 引领、同行及入座的礼仪

(2) 电梯、楼梯、电动门礼仪

(3) 茶水饮品接待礼仪

6.中餐、自助餐接待礼仪

(1) 中餐的选址、座次、点菜、敬酒、照顾及餐桌禁忌礼仪

(2) 自助餐的主题、菜品、顺序、时间、交流及相关禁忌礼仪

7.规范的送别会给客户留下良好印象

(1) 得体言语道别 (2) 主动拉门绅士感

(3) 鞠躬点头示亲和 (4) 目送时间是 7 秒

8、拜访与馈赠礼仪

1.如何在沟通中与客户建立信任感

(1) 双赢原则 (2) 换位思考

(3) 创造性法则 (4) 邀请协同

2.三大原则助力沟通效果

(1) 情感共鸣——沟通=70%的情感+30%的内容

(2) 氛围渲染——沟通从打开身心开始

(3) 环境创造——如何用非语言代替语言沟通

3.沟通视窗的四个象限

(1) 公开象限 (2) 隐私象限

(3) 盲点象限 (4) 潜能象限

4.倾听让你能够了解你的服务对象——倾听的作用与要领 (案例体验)

(1) 倾听的四个分层 (2) 倾听的基本要领

(3) 倾听的四个禁忌 (4) 有效倾听的三个法则

(5) 满意的反馈与回应表达话术

5.如何把话说到心坎上 (案例体验)

(1) 换位思考 (2) 共情法则

(3) 正确致歉 (4) 共同面对

6.沟通的五大障碍排除 (游戏体验)

(1) 自以为是 (2) 唯我独尊

(3) 主观臆断 (4) 先入为主

(5) 目标不明

四、言谈沟通礼仪一言之有术

1.沟通的三大技术

(1) 如何清晰有效的表达自己的思想——工作表达之金字塔

(2) 如何智慧的引导他人掌握话语权——苏格拉底式沟通的运用

(3) 如何解决沟通中的矛盾与纠纷——智慧的第三选择帮助你

2.沟通四部曲演练

- (1) 我找到自己
- (2) 我找到你
- (3) 我邀请你
- (4) 沟通达成

3.沟通实战演练

- (1) 与下属沟通演练实战一
- (2) 与上级沟通演练实战二
- (3) 与同级沟通演练实战三
- (4) 与客户沟通演练实战四
- (5) 商务拜访沟通演练
- (6) 宴请、会议表达演练