

职场礼仪实战

【课程目标】

1. 培训结束后，学员能够塑造完美高端品质的个人商务形象
2. 培训结束后，学员能够运用得体的会面礼仪接待拜访高端客户
3. 培训结束后，学员能够根据不同接待拜访对象得体应用礼仪规范
4. 培训结束后，学员能够礼貌周到的与客户进行高效能沟通交流
5. 培训结束后，学员能够精准安排车辆、会议、宴请接待等接待规格

【课程对象】

企事业单位管理人员与市场专员

【课程内容】

模块一 商务形象锻造

（一）商务人员仪容仪表礼仪的价值

1. 视频导入什么是形象？
2. 什么是职业形象？
3. 您的着装是否符合企业文化和行业气质
4. 形象如何定位，如何塑造？
5. 您的形象与企业形象的内在关联——[案例论证](#)

（二）商务人员形象塑造与细节锤炼

1. 仪容礼仪细节塑造——成功从细节开始

2.男性商务人员的着装规范

3.女性商务人员的着装规范

4.商务着装六禁忌

5.商务着装五应原则

(三) 商务人员的气质魅力塑造

1.持、递、接物、笑的亲和力与感染力

2.会面礼仪的正确使用——以不同场合为例

3.目光 微笑 欠身礼 点头 鞠躬礼仪的商务场合使用实操训练

模块二 商务会务及接待礼仪

1.接待工作的八步准备流程 (分角色实操演练)

2.位次礼仪 (现场实操演练)

(1) 车辆位次礼仪

(2) 会面位次礼仪

(3) 谈判位次礼仪

3.得体的会面礼仪，让你洞察客户

(分角色实操演练)

(1) 介绍礼 名片礼

(2) 握手礼 问候礼

4.接待细节让你赢得客户信任

(分角色场景模拟)

(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

5.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

(分角色现场排列)

6.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 10 秒

(以不同身份、级别的对象为例模拟演练)

模块三 社交礼仪

1.拜访礼仪

(1) 什么时候拜访最佳？

(2) 在哪里拜访最合适？

(3) 提前多久预约最妥当？

(以不同对象为案例，强调细节与原则)

2.联通礼仪

(1) 电话拜访、预约、沟通礼仪

(2) 你会发工作短信吗——短信礼仪

(3) 商务邮件礼仪六个不

(4) 微信在工作中使用的 8 个礼仪细节

(现场模拟，错误案例分析)

3.锦上添花的馈赠礼仪

(1) HWO 谁送给谁

(2) HWY 为什么送

(3) WHAT 送什么

(4) WHEN 什么时间送

(5) WHERE 什么地点送

(不同馈赠对象的案例分享)

(6) HOW 怎么送

(7) 有何禁忌

模块四 工作礼仪

1.工作环境礼仪（办公桌礼仪）

2.邮件、电话礼仪

3.汇报、征询礼仪

4.会务组织礼仪

5.公共设施使用礼仪