

# 由内而外打造个人品牌

## ——商务接待礼仪训练

### 【课程背景】

21 世纪已经进入“眼球经济”的时代，对于个人而言，如果不能给他人留下良好的第一印象，那么对方一定不会花更多的时间来了解您的诉求。负责对外接待的商务人士对于企业而言是“脸面”和“名片”，所以他们的专业形象、职业素养与企业品牌息息相关，可谓“差之毫厘，谬以千里”。可以毫不夸张的说：每位商务人士都是企业代言人，他们留给客户的印象等同于客户对企业的感知度。

心态决定命运，形象成就未来。修炼积极的职业心态，塑造良好的商务形象，训练大方得体的商务礼仪是打造个人品牌，提升企业形象的职业化必修课。正所谓：礼仪似春风，失礼失人生。

### 【课程收益】

- 通过课程的讲解及训练使学员了解当今时代背景下的礼仪真谛，充分认识到礼仪对个人发展和企业品牌塑造的重要性；
- 从心态修炼、视觉和声音形象管理，到商务接待规范流程、有效的客户沟通社交管理，全方位打造学员个人品牌和企业综合竞争实力；
- 翻转式课堂形式让学员全情体验和感受学习过程，从而达到内外兼修的学习目标；
- 听、看、练、导活动体验环节，激发学员学习兴趣，使培训更高效、更具实用性。

【课程时长】1-2 天（6 小时/天）

【授课对象】企业负责商务、销售、市场、接待服务等人士

### 【课程大纲】

#### 一、解读商务礼仪

## 1. 商务礼仪新解

### 1) 商务礼仪的定义

### 2) 商务礼仪的核心

## 2. 在待人接物中打造个人品牌

### 1) 人生无处不“成交”

#### (1) VUCA时代的个人品牌营销与塑造

### 2) “成交”他人与大脑的关系

#### (1) 左脑-理性脑

#### (2) 右脑-感性脑

### 3) 个人品牌打造的五感开关

#### (1) 视觉 听觉 嗅觉 味觉 触觉

### 4) 个人品牌打造的“密码”

#### (1) 55%--视觉形象

#### (2) 38%--声音形象

#### (3) 7%--文字语言

[互动游戏：搭建翻转式课堂](#)

[视频讨论：结合现状分析打造个人品牌的困惑](#)

[视频观摩：“钻石王老五”为什么千方百计被拒绝](#)

## 二、打造个人品的第一印象

### 1. 视觉形象管理

#### 1) 仪容修饰——差之毫厘，谬以千里

##### (1) 商务人士的“面子”之事

##### (2) 商务人士的“面子”禁忌

## 2) 仪表塑造——穿出大方得体的风范

- (1) 着装风格的原则
- (2) 男士形象魅力——打造值得信赖的商务形象
- (3) 女士形象魅力——打造大方得体的商务形象

## 3) 仪态训练——让您的举止会说话

- (1) 真诚的微笑是见面礼
- (2) 用眼神传递温暖尊重
- (3) 人际沟通的距离
- (4) 见面致意礼

## 2. 声音表情管理

### 1) 音质音色

### 2) 抑扬顿挫

### 3) 轻重缓急

## 3. 文字内容管理

### 1) 核心观点

### 2) 逻辑结构

### 3) 精准措辞

### 4) ORID 万能表达工具

互动演练：评选最美商务形象大使

游戏互动：让您的声音带有情感

## 三、商务礼仪实战应用

### 1. 商务场合的日常谋面礼仪

## 1) 问候与称谓——第一声决定与他人的沟通基调

- (1) 称谓的重要性
- (2) 称谓的种类
- (3) 不恰当的称谓与分析

## 2) 握手礼仪——3秒钟体现您的热情

- (1) 握手中产生的尴尬
- (2) 握手的姿势、力度、时间、距离、顺序
- (3) 握手的禁忌

## 3) 介绍礼仪——记忆从介绍的那一刻起

- (1) 介绍的种类：自我介绍、介绍他人
- (2) 自我介绍四要素及场景演练
- (3) 介绍他人遵循的原则及场景演练

## 2. 商务场合的接待礼仪

### 1) 接待的种类及重要性

### 2) 接待前的准备工作

### 3) 接待中的流程安排

### 4) 接待中的细节要点

### 5) 接待中的沟通话题

### 6) 接待后的送别安排

## 3. 与客户同行的礼仪

### 1) 同行引领位次原则

### 2) 楼梯引领礼仪

### 3) 开门引领礼仪

4) 电梯引领礼仪

5) 乘车时的礼仪

4. 会议会务礼仪

1) 会议座次安排

2) 会议中的斟茶礼仪

(1) 会议接待中的茶杯摆放

(2) 茶叶品种的选择

(3) 奉茶器皿的适用

(4) 奉茶礼仪及动作技巧训练

3) 组织会议的素养和礼仪

4) 参加会议的素养和礼仪

情景演练：结合企业接待客户的实际情景进行角色扮演

课程总结 & 问题答疑