

# 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，那么对方大概率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企业的“脸面”和“名片”，因此他们的专业形象、职业素养、表达沟通与企业品牌息息相关，正所谓“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的代言人，他们留给客户的第一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职业生涯发展和企业品牌塑造的重要性；
- 从心态修炼、视觉形象、声音表情等方面的管理，到商务接待规范流程、有效与客户沟通的社交礼仪应用，全方位打造学员的个人品牌，从而提升企业的综合竞争实力。

### 【课程特色】

- 通过翻转式课堂培训形式，让学员全情体验和感受整个学习过程，从而达到内外兼修的学习目标；
- 突出听、看、练、导活动演练等关键环节，充分激发学员的学习兴趣，使培训更高效、更具实用性。

【课程时长】1 天（6 小时）

**【课程对象】** 企业负责商务、市场、接待服务等人士

## **【课程大纲】**

### **一、当今时代礼仪解读**

1. 商务礼仪新解

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

□ 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](#)

### **二、商务礼仪视觉形象**

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. 服饰塑造——穿出大方得体的风范
  - 1) 个人着装风格的定位
  - 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. 举止会说话——启动您的肢体语言
  - 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

[互动演练：评选最美商务形象大使](#)

### 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

#### 4) 名片礼仪——用互联网思维管理您的人脉

(1) 接收名片场景演练、注意事项

(2) 递送名片注意事项

(3) 图片纠错 (禁忌事项)

### 2. 商务场合的位次礼仪

#### 1) 与客户同行的位次礼仪

(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

#### 2) 不同场合的座次礼仪

(1) 座次安排是大学问

(2) 会议时 3 种座次排列 (相对式、并列式、自由式)

(3) 谈判时 2 种座次安排 (标准式、竖桌式)

(4) 宴会时的座次安排

(5) 商务场合合影时的位次排列

(6) 乘车座次安排

### 3. 商务场合中的接待礼仪

#### 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
4. 商务场合中的宴请礼仪
  - 1) 中餐宴会接待规则
  - 2) 如何安排商务宴会
  - 3) 如何点菜和敬酒
  - 4) 餐具使用方法与禁忌
  - 5) 餐巾的正确使用
  - 6) 餐桌常见的不良行为
  - 7) 餐桌话题的选择

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