

有礼行遍天下

——植入式商务接待礼仪修炼

【课程背景】

21 世纪已经进入“眼球经济”的时代。对于个人而言，初次会面如果您的外在形象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内涵。对于企业而言，对品牌的外部塑造要求越来越高，而企业员工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：每位员工都是企业的代言人，每位员工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。塑造良好的职业形象和修炼大方得体的商务接待礼仪是提升个人修养和企业品牌的职业化必修课。正所谓：礼仪似春风，失礼失人生。

【课程目标】

通过课程的讲解及训练使学员了解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；从仪容仪态的视觉形象管理、声音表情修炼、到商务接待实战应用等人际交往全方位打造学员个人形象力，全面提升个人品牌和企业综合竞争实力。

【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、导等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】：销售、服务、行政人资等各层级人员、以及有接待任务的各级人士

【课程大纲】

一、商务礼仪理念解读

1. 礼仪新解

1) 人生无处不成交

2) 礼仪的核心

2. 打造个人品牌

1) 了解大脑的构造

(1) 左脑：理性脑+浅层记忆脑

(2) 右脑：感性脑+深层记忆脑

2) 植入人心的五感开关

(1) 视觉、听觉、嗅觉、触觉、味觉

3. 五感开关的神奇密码

1) 55%--视觉形象

2) 38%--声音表情

3) 7%--文字语言

[互动活动：搭建翻转式课堂](#)

[视频讨论：《窈窕绅士》个人品牌都包含什么？](#)

二、视觉形象管理

1. 商务人士的仪容要求

1) 通用仪容规范与禁忌

2) 女士妆容与发型

3) 男士修容与发型

2. 商务人士的仪表要求

1) 职业着装的 TPOR 原则

2) 男士着装仪表礼仪

3) 女士着装仪表礼仪

- 4) 商务着装的禁忌
- 5) 商务着装综合案例展示
- 3. 商务人士的仪态要求

1) 启动您的身体语言

- (1) 真实的微笑最打动人心
- (2) 用目光传递尊重
- (3) 距离产生美
- (4) 点头致意礼训练

2) 肢体语言训练

- (1) 标准站姿——体现着企业的精、气、神
- (2) 标准坐姿——姿态端庄、温文尔雅
- (3) 行姿训练——走出你的风范
- (4) 下蹲仪态训练——如何优雅捡物品
- (5) 递物、指示方向、介绍等手势训练

演练：规范动作练习及纠正

三、声音表情修炼

1. 接待人员的声音形象

1) 塑造你的声音形象

2) 定位你的声音

3) 柔和剂一样的声音

2. 接待人员的礼貌用语

1) 12字礼貌用词

2) 接待工作日常用语实战训练：称呼语、问候语、迎接语、致谢语、道歉语、征询语、应答语、赞赏语

3. 接待工作中的正确表达

1) ORID 表达工具

2) 关键对话模型——如何在客户接待中表达赞美

四、商务接待礼仪实战应用

1. 商务接待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) 称谓的种类

(2) 不恰当的称谓

2) 握手礼仪——3 秒钟体现您的热情

(1) 握手的掌势、力度、时间、距离、顺序

(2) 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. 商务接待场合的位次礼仪

1) 同行及引领礼仪

(1) 同行引领位次原则

(2) 楼梯引领注意事项

(3) 开门时的引领注意事项

(4) 电梯引领位次讲解

2) 不同场合的位次礼仪

- (1) 会议时 3 种座次排列 (相对式、并列式、自由式)
- (2) 乘车座次安排
- (3) 宴会时座次安排
- (4) 商务场合合影时位次排列

3. 商务接待场合的具体细节

1) 接待的种类及重要性

2) 客户预约礼仪

- (1) 面对面预约
- (2) 通讯工具预约 (手机、座机、邮箱、微信)

3) 接待前的准备工作

4) 接待中的流程安排

5) 接待中的细节要点

6) 接待中的奉茶礼仪

7) 接待中的沟通话题

8) 接待后的送别安排

游戏互动：让你的声音带有情感

演练展示：1 分钟自我介绍 & ORID 表达赞美

课程总结 & 问题答疑