

国际商务礼仪培训方案

【课程背景】

国际化服务已经越来越普遍，随着市场经济的不断发展，当今行业的竞争也越来越激烈，想要在当今商业竞争中取得成功，个人商务形象尤为重要，国际商务礼仪和个人魅力形象打造，不仅仅可以拓展国际业务，更是改善人际关系展示个人素养的首要必备条件。课程针对国际商务会晤的基础礼仪，结合高端商务会晤、宴请实践，落地全方位展示讲授国际商务礼仪接待和塑造国际商务职场形象。从而使企业主与员工在日常工作以及特定国际商务接待场合收放自如，大方自信，从而掌握接待、洽谈、会晤中的主动权，内外兼修，礼力于心，利力与业。

【课程目标】

- 了解中西方文化礼仪的差异，了解当下国际经济形式下，国际商务礼仪的内涵与要素，懂得尊重彼此文化差异，掌握礼仪的核心。
- 了解不同地域不同地区的宗教文化差异，避免在国际商务会晤中的禁忌语敏感话题，全面掌握国际商务礼仪的流程概念，在尊重的前提下，进行良好的商务会晤与商务洽谈，从而提升个人素养形象，重塑个人品牌。
- 针对性了解个人形象，找到属于自己的色彩、风格的配搭，选对适合自己的发型、首饰、衣着配搭，提升个人形象魅力，同时了解国际商务会晤中精英形象的塑造原则，全方位重塑个人形象素养。
- 了解规范国际商务礼仪中的所有仪态与商务会晤行为，以及各种商务交流中的礼仪，商务场合中的各种次序，公共商务场合中的各种行为禁忌语要求，全方位打造完美国际商务人员形象。
- 了解国际商务沟通中的禁忌语，了解不同文化、风俗下的商务场合谈话方式，以及用餐宴请礼仪，在商务宴会中展示自己的商务精英范儿，从而促进商务会晤的成功，掌握商务洽谈的主动权。

【课程特色】

内外兼修，与工作现状紧密结合理论和实践相结合，简单、易学、实用。突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣：

【课程时间】

1天（6小时）

【适用学员】

职场人士、国际销售人员、国际商务人士

【课程形式】

讲授方式：老师引导式讲授、小组互动讨论、课堂示范与模拟演练、交互点评、案例分享等。
设备道具：

- 1) 笔记本电脑、高清投影仪或液晶显示屏、激光笔、无线话筒、视频音响配件等。
 - 2) 现场所用道具：水杯（带盖子）、水壶、纸袋、纸、笔
 - 4) 现场互动、分组、问答、演练、操作、游戏、答卷、笔试、行为测试等互动参与环节。
- 3、培训分为：现场学习、单独辅导、实地检验、统一考核等。

【课程大纲】

第一讲：国际化商务礼仪的核心——尊重，始于礼仪的核心文化

一、国际化礼仪了解中西方文化开始

1. 西方商务文化的原则与禁忌

- 1) 商务洽谈拒绝牢骚
- 2) 国际思维比国际语言更重要
2. 中西方文化的差异
 - 1) 中西方商务人士思维的差异
 - 2) 中西方商务人士对财富认知的差异
 - 3) 中西方商务人士对饮食的差异
 - 4) 中西方商务人士对赞美的回应
- 5) 现代礼仪的发展
3. 宗教信仰与禁忌
 - 1) 伊斯兰教
 - 2) 天主教与基督教
 - 3) 佛教
4. 职业与习俗文化的差异
 - 1) 民族文化差异
 - 2) 职业文化与差异
 - 3) 社会风俗与差异
 - 4) 现今流行文化的差异
 - 5) 中国特色的各种流行热度

二、国际商务形象的个人形象名片的塑造

1. 走出“7”秒第一印象的怪圈
2. 何为7秒第一印象（神秘的首因效应）
3. 第一印象包含的三个要点
4. 第一印象是把“双刃剑”
5. 如何把握第一印象的塑造

实操演练：案例分析 现场分小组讨论

第二讲：国际商务形象礼仪

一、商务女性的职业着装细节与禁忌

1. 女士形象礼仪之为尊重而美
2. 远离女性隐形“形象”的三大杀手
3. 女性着装之裙装与裤装的较量
4. 皮鞋色彩与款式的选择
5. 丝袜与商务着装的极端搭配
6. “妆成有却无”巧妙化妆法

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

7. 女士基础色彩风格分析诊断
8. 商务女性的发型设计特点
9. 商务女士配饰的原则与禁忌

实操演练：现场测试 示范教学 分小组练习

二、商务男士的服饰着装细节与禁忌

1. 商务男士的着装要点
2. 西装穿着的七个原则
3. 商务男士三大气质评说
4. 走出衬衫的深色怪圈

5. 商务衬衫拒绝“棉袄”现象
6. 男人配饰的金科玉律
7. “一双皮鞋走天下”的邪说
8. 皮带——西装的点睛之笔
9. 男士着装提升影响力的加分器（五指衬衫）

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

第三讲：国际商务交往礼仪

一、商务人员的仪态素养训练

1. 站姿礼仪——你的站姿迎来的是朋友还是敌人

- 1) 十一点站姿训练
- 2) 顶书站立 夹纸站立

2. 坐姿礼仪——端庄大方的坐姿

- 1) 商务女士的四种坐姿
- 2) 商务男士的三种坐姿

3. 行姿礼仪——沉稳踏实的走姿

4. 蹲姿礼仪——优雅大气的蹲姿

- 1) 商务女士的蹲姿礼仪
- 2) 商务男士的蹲姿礼仪

5. 手势礼仪——赢在指尖的优雅

- 1) 邀请手势礼仪
- 2) 入座手势礼仪
- 3) 指示手势礼仪

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

二、商务人员的表情礼仪训练

1. 商务人士的面目礼仪

2. 贵人笑的新说

- 1) 微笑——最真诚的语言
- 2) 微笑练习法

3. 善用你的“目光”

4. 把控好你的视线

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

三、良好的商务接待细节是商务成交的关键

1. 如何通过握手方式提升初见信赖感？

- 1) 最美的一米线
- 2) 握手的禁忌
- 3) 握手的原则

2. 指引、引领来访者参观贵司

- 1) 避免站位的尴尬，引领着的位置
- 2) 介绍的次序
- 3) 介绍中的“察言观色”

3. 奉茶、斟水礼仪细节

4. 乘坐电梯、上下楼梯礼仪

5. 迎送礼、点头礼、路遇礼

6. 物品递送的禁忌

- 1) 尖锐物品的递送
- 2) 文件、文稿的递送

7. 名片使用、传递的标准礼仪

- 1) 名片的作用、内容
- 2) 名片传递的次序
- 3) 名片的收藏与保存
- 4) 双语名片的准备

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

8. 洗手间的使用、等待礼仪

- 1) 洗手间的使用划分着人的修养
- 2) 最美好的一米线

9. 商务电话沟通的标准礼仪

- 1) 称呼与开场
- 2) 商务电话的拨打时间、准备原则
- 3) 商务电话的接听原则、应答原则
- 4) 电话会议记录的要点
- 5) 与客户电话沟通技巧;
- 6) 电话沟通核心——通过电话让客户产生信赖感
- 7) 电话沟通的语音、语调、语速、音量

实操演练：现场演示 分小组互动角色扮演

10. 商务邮件来往的使用礼仪

- 1) 一事一议
 - 2) 标准抬头与落款
 - 3) 商务邮件日期的重要性
- ## 11. 国际商务特殊肢体接触礼仪
- 1) 女士握手礼
 - 2) 拥抱礼
 - 3) 贴面礼
 - 4) 国际特殊见面礼仪

实操演练：现场演示 分小组互动角色扮演

四、国际商务馈赠礼仪

案例分析：出乎意料的家庭拜访礼物

五、国际拜访礼仪

1. 拜访要素
2. 同频拜访秘码

六、接待礼仪

1. 高规格接待
2. 低规格接待
3. 礼仪的距离
4. 引领礼仪
5. 接待参观礼仪

七、时间礼仪

1. 理解并尊重别人的时间颗粒度
2. 时间观念来自意识

案例分析：高效人士的时间安排

八、国际合影礼仪

1. 中外合影礼仪
2. 合影中的仪态礼仪
3. 合影后礼仪

九、诚信礼仪

1. 遵守承诺——不过分承诺

案例分析，实操演练：现场讨论 模拟扮演

第四讲：国际商务洽谈礼仪

1. 国际商务洽谈沟通禁忌
2. 找对话题 谈对生意
3. 国际商务洽谈中的“谈笑风生”
4. 国际商务洽谈中的“过分谦虚”
5. 国际商务洽谈中的底线原则

案例分析：忍耐在商务谈判中的劣势

案例分析：输在谈判桌上的过分谦虚

实操演练：情景模拟 分小组互动角色讨论

第五讲：国际商务出行礼仪

1. 轿车出行座次安排
2. 商务七座车出行座次安排

实操演练：现场演示 分小组演练

第六讲：商务宴请礼仪——“吃”出效益

一、商务宴请流程

1. 订餐礼仪
2. 人数的统计
3. 了解对方的喜好
4. 了解宴请的目的
5. 了解餐厅的特色

二、中西餐宴请礼仪

1. 中餐宴请的礼仪
 - 1) 你是商务场合里的谁?不同角色，该如何点菜?
 - 2) 商务宴请的落座顺序?商务宴请中如何安排落座?
 - 3) 中餐敬酒的顺序。
 - 4) 不胜酒力该如何婉拒?
 - 5) 如何布菜才彰显礼仪?
 - 6) 宴会结束，送客之道。
2. 西餐宴请礼仪
 - 1) 西餐文化发展与主流国家的餐饮分类。

- 2) 座次礼仪
- 3) 点餐礼仪
- 4) 酒水礼仪
- 5) 西餐禁忌
- 6) 常见的西餐宴请“犯规”案例
- 7) 宴会结束，送客之道

实操演练：情景模拟 分小组互动角色讨论