

# 《大家风范、尚礼为先--高端公关礼仪》

## 【培训时间】

1-2 天

## 【培训对象】

想要提升公关礼仪涵养的各界人士、企事业单位接性人员、销售人员等。

## 【培训方式】

讲师讲授、多媒体授课、现场实操练习、现场操作示范、学员模拟、讲师现场指导等使培训效果达到最好！

## 【课程大纲】

### 第一章 公关礼仪概述

#### 一、公关礼仪概况

1. 公关的概念
2. 公关和礼仪的关系
3. 公关礼仪有区别于传统礼仪 —— 末轮效应

#### 二、公关礼仪的作用

1. 沟通不协调
  2. 塑造良好形象
- #### 三、公关礼仪教育

1. 礼仪教育的社会意义
2. 公关礼仪教育的功效
3. 公关礼仪教育的目的
4. 公关礼仪教育的途径

### 第二章 公关着装的礼仪

#### 一、公关服饰礼仪

服饰的款式造型

服饰的色彩效应

着装的 TPO 原则

首饰的佩戴礼仪

饰物的使用礼仪

## 二、西服

1. 选择西装
2. 规范穿着
3. 不衬衫的搭配
4. 不领带的搭配
5. 不鞋袜的搭配
6. 不公文包的搭配

## 三、制服

1. 制服的分类
  2. 制服的选择
  3. 制服的搭配
- ## 四、职业套裙
1. 职业套裙的选择
  2. 职业套裙的穿着
  3. 职业套裙的搭配

## 第三章 公关仪容仪表的礼仪

### 一、形象的重要性

1. 仪容的重要性
2. 保持面部的清洁干净
3. 保持发型的清爽、美观

### 二、美发

1. 护发
2. 做发

### 三、化妆

1. 化妆的基本规则
2. 化妆的方法
3. 化妆的礼仪

### 四、仪态

1. 表情

2. 站姿
3. 走姿
4. 坐姿
5. 蹲姿
6. 手势
7. 仪态的禁忌

#### 第四章：公关介绍礼仪

##### 一、自我介绍

1. 时机
2. 内容
3. 分寸

##### 二、他人介绍

1. 时机
2. 顺序
3. 内容

##### 三、名片礼仪

1. 交换时机
2. 接受索取
3. 存放使用

##### 4. 制作规范四、肢体礼仪

1. 握手礼
2. 鞠躬礼
3. 拥抱礼
4. 合十礼
5. 吻手礼

#### 第五章：公关活动礼仪

1. 不容忽视的公关形象

2. 有效公关的关键
  3. 公关中不异性相处的艺术二、公关交谈礼仪
    1. 交谈五大原则
    2. 交谈基本要求
    3. 公关场所五不谈
    4. 不年长者交谈礼仪及禁忌
    5. 不年幼者交谈礼仪
    6. 不异性交谈礼仪
    7. 交谈语言五标准
    8. 交谈主题宜不忌
    9. 获得他人尊重的交谈方式三、公关角色礼仪
      1. 自我角色定位
      2. 公关自信心
      3. 公关魅力值提升
  4. 四、公关拜访礼仪
    1. 有约在先
    2. 上门守礼
    3. 为客有方
    4. 往客有道
- 五、公关场合礼仪
1. 舞会礼仪
  2. 宴会礼仪
  3. 赠礼礼仪
  4. 书信礼仪

## 第六章：公关难题解决礼仪

1. 重修旧好十条法
2. 补救过失法
3. 婉言道谢法

4. 负荆请罪法
5. 事后分析法
6. 平静说理法
7. 旧事不提法
8. 请人调解法
9. 容忍理解法
10. 书信说明法
11. 主动示好法

12. 如何应对过分玩笑
13. 误会消除得法
14. 面对诋毁四法则
15. 解释三原则

## **第七章 公关出行的礼仪**

1. 乘飞机礼仪
2. 步行的礼节
3. 骑车的礼节
4. 驾车的礼节
5. 乘坐轿车不吉普车的礼仪
6. 乘坐公交车不轮船的礼仪
7. 乘坐火车的礼仪
8. 人住的礼仪

## **第八章 公关通讯的礼仪**

1. 打电话的礼仪
2. 接电话的礼仪
3. 电话礼仪的注意事项
4. 语音信箱的使用礼仪
5. 使用手机的礼仪
6. 发传真时的注意事项
7. 收发电子邮件(E-mail)礼仪
8. 电子公关礼仪
9. 公关信函礼仪
10. 公关请柬礼仪

## **第九章 公关馈赠礼仪**

1. 精挑绅选送对礼
2. 礼品种类的选择
3. 好礼巧包装
4. 接受礼品的礼仪

5. 拒绝礼品的礼仪
6. 馈赠的时机不场合选择
7. 馈赠方式的选择
8. 馈赠技巧
9. 涉外馈赠礼品礼仪

## **第十章 公关涉外礼仪**

1. 涉外礼仪原则
2. 涉外礼仪禁忌
3. 外宾的迎送礼仪
4. 外宾迎送乘车礼仪
5. 佛教礼仪
6. 伊斯兰教礼仪
7. 基督教礼仪
8. 日本的习俗礼仪
9. 韩国的习俗礼仪
10. 马来西亚的习俗礼仪
11. 泰国的习俗礼仪
12. 澳大利亚的习俗礼仪
13. 加拿大的习俗礼仪
14. 美国的习俗礼仪
15. 意大利的习俗礼仪
16. 英国的习俗礼仪