

# 《打造你的职场魅力——高端商务礼仪》

【课程时间】2天（6小时/天）

【课程方式】理论讲授 + 现场示范讲解 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析 + 现场答疑

【课程特色——“高端”在何处？】

- 将实战经验、案例、心理学、人文研究、职业化、品位修养融于一体，真正做到既高起点又高深度；
- 对新员工是“基础普及包”，对老员工是“精准式扶贫”，关注点不同但实用性、适用性更强；
- 有效解决“商务礼仪”与“服务礼仪”、“工作礼仪”与“生活礼仪”、“国内礼仪”与“国际礼仪”中的诸多“礼仪”误区，让学员在实际应用时更加清晰、明了、通透；
- “学中做，做中觉”为主旨的体验式内训课堂，让培训更加落地；
- 课堂气氛轻松活跃，团队性、互动性、参与性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 视需要当场考核（书面/命题式实操/模拟），深度巩固和强化学习成果。

【课程提纲】

## 前言：解读你的职场魅力——商务礼仪四大特性认知

- ◆ 商务礼仪的“商务性”
- ◆ 商务礼仪的“服务性”
- ◆ 商务礼仪的“品位性”
- ◆ 商务礼仪的“职业化”

## 一、商务“形象”礼仪——设计好你的“第一印象”

- 1、“场合”着装的四大原则——解读“场合”
  - A、 公务场合——正式接待、拜访、谈判等
  - B、 商务休闲场合——一般接待、日常办公等
  - C、 社交场合——酒会、宴会、演出等
- 2、不同岗位人员对形象的具体要求
  - A、 对外接待人员
  - B、 业务人员
  - C、 行政人员
- 3、商务形象中的重要细节
  - A、 发型
  - B、 面容/妆面
  - C、 配饰/首饰
  - D、 指甲
  - E、 体味
  - F、 鼻毛

## 二、商务“人际交往举止”礼仪——细节决定成败

- 1、中国文化下的交往
  - A、 仪态得体
    - a) 保持良好姿态的技巧

- b) 标准仪态——站、坐、走、蹲
- c) 手势的正确使用——指引指示、邀请征询、资料填写时的辅助

#### B、见面问候

- a) 恰当的称呼
- b) 尊重的眼神——你的眼睛会说话
- c) 得体的微笑——抓住对方的心
- d) 适度的鞠躬
- e) 安全的肢体距离
- f) 鼓掌与拥抱

### 2、拜访、接待与谈判过程中的礼仪

#### A、拜访礼仪

- a) 拜访前的预约
- b) 拜访前的准备工作
- c) 面对面拜访的注意事项

#### B、引领陪同

- a) 一般行进
- b) 电梯礼仪
- c) 上下楼梯礼仪
- d) 讲解、介绍的要素
- e) 善用温馨提示

#### C、递送物品

- a) 书本、纸张等的递送规范
- b) 茶杯、水杯等的递送规范
- c) 尖锐物品递送的规范
- d) 请对方签字的递送技巧

#### D、递送名片礼仪

- a) 递送的顺序和时机
- b) 递送的规范与禁忌
- c) 一对一、一对多、多对多的递送

#### E、转介绍礼仪

- a) 介绍的正确顺序
- b) 介绍的具体内容
- c) 优雅的介绍动作

#### F、握手礼仪

- a) 握手的时机与顺序
- b) 握手的规范与禁忌
- c) 通过特殊握手方式解读对方
- d) 多对多握手的方法

#### G、座次礼仪（小型会客厅式、谈判桌式、签约式）

H、乘车礼仪（公务车、私家车、出租车、商务车）

- 3、商务赠送礼仪
  - A、商务礼赠的一般要素
  - B、商务礼品的赠送要领
  - C、给客户送礼的三大注意事项
  - D、商务礼品有哪些选择？

### 三、商务“沟通与谈吐”礼仪——有声与无声的智慧

- 1、沟通礼仪
  - A、表示尊重的技巧
  - B、商务交谈的话题选择
- 2、电话礼仪
  - A、“策划”你的电话
  - B、拨打电话的礼仪
  - C、接听电话的礼仪
  - D、挂断电话的礼仪
  - E、特殊情况的处理
- 3、短信息/微信/QQ/邮件的商务来往礼仪

### 四、商务场合之“办公室”礼仪——处处皆风景

- 1、办公环境的要求
- 2、人际关系的管理
- 3、汇报工作与听取汇报的礼仪
- 4、偶遇领导的礼仪

### 五、商务“餐饮”礼仪---有益亦有趣

- 1、宴请前的准备
  - A、环境选择
  - B、心态准备
  - C、控制预算
  - D、交谈的话题与氛围
  - E、吃相文雅
- 2、中餐餐饮礼仪
  - A、点菜原则
    - a) 何时点菜？
    - b) 谁来点菜？
    - c) 点菜的技巧
  - B、筷子的使用禁忌
  - C、中餐的常见误区
    - a) 何时入座？
    - b) 何时开吃？
    - c) 关于夹菜
    - d) 关于劝酒
    - e) 关于敬酒
  - D、餐具（汤碗、饭碗、茶碗等）的正确使用方法
  - E、复杂食物的吃法
  - F、中餐的座次原则

- G、宴请外宾的注意事项
- 3、西餐餐饮礼仪
  - A、西餐的座次原则
  - B、“三样”不碰触餐桌
  - C、点菜——正式西餐“七”道菜
  - D、餐具的正确摆放
  - E、刀叉、餐巾的使用与注意事项
- 4、葡萄酒与咖啡的饮用礼仪

## 六、会议服务与接待流程的实施管理

- 1、会议的含义与分类
- 2、会议接待前的准备管理
  - A、人员准备
  - B、资料及物品准备
  - C、设备及设施准备
  - D、确定接待时间
  - E、确定接待字幕
  - F、鉴定接待级别
  - G、准备接待室
  - H、调试相关设备
  - I、检查现场
  - J、准备实施
- 3、会议接待中的具体环节管理
  - A、站立迎接
  - B、接待讲解
  - C、接待照相
  - D、进入接待室
  - E、播放宣传品
  - F、接待室服务
  - G、客户信息收集
  - H、欢送来宾
- 4、会议接待后的总结与跟踪管理