

《打造你的职场魅力——高端商务礼仪》

【课程时间】1-3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
- 2、女性员工场合着装要求与禁忌
 - A、商务正装的要求与示范
 - B、日常上班装的选择与搭配
 - C、佩戴首饰的教养与品位
 - D、职场淡妆注意事项
- 3、男性员工场合着装要求与禁忌
 - A、公务西装的选择
 - B、公务衬衫穿着“五”原则
 - C、公务领带的选择
 - D、公务配饰三一定律
 - E、关注细节（发型、鼻毛、体味、指甲）
 - F、商务休闲装的误区与搭配技巧

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、 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
 - B、 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
 - C、 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
 - D、 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
 - E、 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
 - F、 座次礼仪 (小型会客厅式、谈判桌式、签约式)
 - G、 乘车礼仪 (公务车、私家车、出租车、商务车)

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

四、 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
 - B、 餐具的正确使用方法
 - C、 复杂食物的吃法
 - D、 中餐的座次原则
- 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