

《打造你的职场魅力——高端商务礼仪》

【课程时间】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、中西式礼服的着装要求
 - D、佩戴首饰的教养与品位
 - E、优雅大气的发型
- 3、女性职业彩妆及妆容技巧
 - A、职场女性到底为何而“妆”？
 - B、职业“淡妆”的要求
 - C、职场女性化妆的注意事项
 - D、化妆的主要步骤
 - E、女人味妆面——彩妆登场，塑造专业人生
 - a) 粉底——无妆淡雅自然流露
 - b) 遮瑕——简化你的底妆
 - c) 定妆——简洁利落展现自信
 - d) 眉毛——温柔婉约有气质
 - e) 眼妆——妆容里最生动的表情
 - f) 眼线——体现你的活力、稳重

- g) 睫毛膏——让你的眼睛会说话
 - h) 腮红——在公务场合更具风采
 - i) 口红——配出美丽的特有唇色
- 4、 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
 - G、 中西式礼服的穿着要求
- 5、 香水的使用
- A、 职场如何通过香水“闻香识你”？
 - B、 香水的选择
 - C、 香水的使用方法

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
- 5、 前台与秘书的工作礼仪
 - A、 明确职责与职业操守
 - B、 流程专业，热情有度
 - C、 日常沟通的十大类文明用语

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