

《商务礼仪——商务往来通行证》

【课程时间】 1天（6小时/天）

【课程方式】 理论讲授 + 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】

- 体验式内训课堂，帮助学员及时消化理论知识掌握技巧；
- 课堂气氛轻松活跃，现场及时解答实际疑难，让学习更加快乐有效；
- 视需要设定当场考核，巩固学员学习成果并加深记忆。

【课程提纲】

一、商务礼仪的概述

- 1、礼仪的含义与原则
- 2、商务礼仪功能和特征

二、商务人士的形象礼仪

- 1、仪容礼仪
 - A、发型的修饰
 - B、妆容要求
 - C、肢体修饰

2、服饰礼仪

A、商务装的穿着原则

B、商务服饰的礼仪要求与穿着

男士：a.正装的款式、颜色、面料

b.衬衫的穿搭原则

c.领带图案、颜色的选择

d.男士正装的五正品和五长度

e.三一定律

女士：a.正装的款式、颜色、面料

b.选择合适的内搭

c.正装的鞋袜要求

d.正装的皮包和首饰

e.女士正装的趋势

C、细节体现品味修养

3、仪态礼仪（分男士、女士）

A、表情训练（眼神三度、三度微笑）

B、站姿训练（标准站姿、小丁字步站姿）

C、坐姿训练（正襟危坐、丁字步、平行步、小叠步）

D、蹲姿训练（高低式、交叉式）

E、形姿训练（正常行走、背包持物）

F、手势训练（邀请、引领、指示）

三、商务人士的见面礼仪

1、问候礼仪

A、称呼礼仪

B、礼貌寒暄

2、介绍礼仪

A、自我介绍的三要素

B、为他人介绍

C、集体介绍

3、握手礼仪

A、动作规范

B、适用场合

C、伸手顺序

D、握手禁忌

4、名片礼仪

A、递送时机

B、递送顺序

C、正确规范

D、递送禁忌

E、多情景递送

F、名片的放置保管

四、商务接待礼仪

1、迎客礼仪

A、迎接人员安排

B、乘车座次

C、引导陪同

2、待客礼仪

A、布置环境

B、座次安排

C、奉茶之道

3、送客礼仪

五、商务沟通礼仪

1、面谈礼仪

A、合适的环境

B、适宜的话题

C、善于倾听

D、准确表达

E、把握时间

2、电话礼仪

A、基本礼仪

B、通话准备

C、通话用语

D、通话时间

E、接打私人电话的几项注意

六、商务宴请礼仪

1、宴请邀约

2、宴会准备

3、桌次礼仪与座次礼仪

4、中餐礼仪

A、餐具使用礼仪

B、点菜礼仪

C、酒水礼仪

D、进餐礼仪

3、西餐礼仪

A、餐具使用礼仪（餐具排序、餐巾的使用、刀叉的使用）

B、点菜礼仪（点菜技巧、上菜顺序）

C、佐餐酒的搭配

D、进餐礼仪

4、葡萄酒的品鉴与饮用礼仪。