

中高端《商务礼仪》

【课程时间】2-3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】

- 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】

前言：正确认知现代职场礼仪——商务礼仪重在“商务”

从职业化角度认知礼仪

从品位角度认知礼仪

壹、 商务“形象”礼仪——设计你的成功人士印象

- 1、第一印象的重要性
- 2、场合着装四原则
- 3、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、魅力女人味的职场淡妆
 - E、优雅大气的发型
- 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）
 - F、商务休闲装的误区与搭配技巧
- 5、体现品位修养的细节处理
 - A、指甲
 - B、香水

二、商务“举止仪态”礼仪——动静之间

- 1、站姿规范
 - A、男士、女士标准服务站姿

- B、常见的不雅站姿案例
- C、女士站姿的重点——赢得尊重
- D、站姿中的压力与疲惫缓解技巧
- 2、坐姿规范
 - A、男士的标准坐姿
 - B、女士的标准坐姿与技巧
 - C、坐姿的日常禁忌
 - D、关于二郎腿
- 3、走姿规范
 - A、男士走姿的特别细节
 - B、女士走姿的姿态展示
 - C、女士服务中的走中停
- 4、蹲姿规范
 - A、为何要蹲
 - B、“蹲”“下”的正确解读与示范
 - C、女士蹲姿中的“尊重”

三、商务“交往与接待”礼仪——细节决定成败

- 1、见面问候礼
 - A、尊重的眼神——你的眼睛会说话
 - B、微笑——抓住对方的心
 - C、适当的肢体接触
 - D、问候用语
- 2、服务接待中的手势使用规范
 - A、国际手势语言与禁忌
 - B、国际惯例中的“尊重”习惯养成
 - C、指示的标准规范——指人指物
 - a) 标准指示手势
 - b) 邀请或征询时的指示规范
 - c) 资料填写时的工具辅助
- 3、专业服务中的引领
 - A、引领陪同中的站位
 - B、引导的手势
 - C、引导中的特殊细节运用：温馨提示
- 4、递送物品的礼仪规范
 - A、书本、纸张、茶杯、水杯等饮品的递送规范
 - B、递送名片的规范与禁忌
 - a) 递送顺序
 - b) 递送时机
 - c) 递送规范与禁忌
 - d) 一对一、一对多、多对多的递送
 - C、尖锐物品递送的原则禁忌
- 5、进出电梯的礼仪规范
 - A、谁先进谁先出
 - B、电梯内的站位安排

- C、电梯内的交谈注意事项
- 6、替他人做介绍的礼仪规范
 - A、介绍的正确顺序
 - B、职业化介绍的介绍内容
 - C、优雅的介绍动作
- 7、握手的礼仪规范
 - A、握手的时机与顺序
 - B、握手的具体规范
 - C、握手的禁忌
- 8、安排座次的礼仪规范
 - A、小型会客厅式
 - B、谈判桌式会议室
 - C、签约式
- 9、乘车的座次礼仪规范
 - A、公务车
 - B、私家车
 - C、出租车

四、**商务“沟通”礼仪——有声与无声的智慧**

- 1、沟通礼仪
 - A、尊重的礼仪
 - B、文明敬语的使用
 - C、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

五、**商务“餐饮”礼仪——有益亦有趣**

- 1、宴请准备
- 2、餐桌上的话题把控
- 3、中餐餐饮礼仪
 - A、中餐餐饮的原则
 - B、中餐的禁忌及常见误区
 - C、餐具的正确使用方法

- D、 中餐的座次原则
- 4、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
- 5、葡萄酒的品鉴与饮用礼仪

六、高级礼仪——由内而外的气场

气场让礼仪充满神奇魅力

精英人物都在运用的成功秘密：气场！
气场是你独一无二的精神名片
只要你愿意，三天你将从此改变

气场训练：让内心变得更强大

1、微笑试验

微笑改变气场

情绪是一把钥匙，你要进哪扇门？

微笑的力量：没有人拒绝你的微笑

2、“3秒钟陌生人”游戏

- 抛掉恐惧和忧虑的训练
- 直面陌生人：“被选择”的自信
- 关注的机会

3、提升你的意志力：关键的一步

4、改善气场：每天只需要半小时

你是主角吗？

A、认识自己

B、你是气场最强大的人吗？

- 1、站姿所体现的气场
- 2、让自己成为榜样
- 3、每天最想见到的人是谁？
- 4、让每个人都仰视你

有气场你就有人脉

A、有气势不如有气场

B、人脉，有场才有势

- 5、走路与站姿：内在自我的辐射
- 6、说话和微笑：吸引力就是亲和力
- 7、一切行为举止，请展现自信

C、打开人脉之门的钥匙

1、自信与沟通：与别人分享梦想

精致妆面——让你更加“女人味”（男士相对简单、前面章节会讲述）

A、‘女人味’妆面——粉墨登场，塑造专业人生

- 粉底——无妆淡雅自然流露
- 遮瑕——简化你的底妆
- 定妆——简洁利落展现自信
- 眉毛——温柔婉约有气质
- 眼妆——妆容里最生动的表情
- 眼线——体现你的活力、稳重
- 睫毛膏——让你的眼睛会说话
- 腮红——在公务场合更具风采
- 口红——配出美丽的特有唇色

B . 日常皮肤保养小窍门

C . 一对一针对性实操指导

要求：每位女学员需准备自己现有的化妆品及化妆用具