

《商务礼仪》企业培训计划

一、培训主旨

具有较强的实用性，商务礼仪与职业形象代表着商务工作者和企业的形象，本课程主要用于提高员工自身礼仪道德修养，增长才干、锻炼能力、培养品格，熟悉各类商务活动中的礼仪规范和相关要求，能够在政府，企事业拜访过程中游刃有余，提升本协会，基金会整体形象。

二、培训收益

- 了解商务礼仪在商务活动中和社会交往中的重要性，掌握商务礼仪的基础知识，掌握各种商务礼仪会面规范和接待技巧；
- 2、职业技能收益：提升员工判断商务场合下各种行为是否规范的能力，将自己打造成为具有良好形象的商务人员，同时，在政务、商务会面中灵活运用商务礼仪的操作方法。

三、培训方式

动

四、培训时间

2天 (约12小时)

五、培训大纲

| 课程模块 | 课程纲要 | 课程内容 |
|----------|--|--|
| 第一讲 形象礼仪 | <ol style="list-style-type: none">1、职场完美形象礼仪概述2、得体的仪姿礼仪3、优雅的仪容仪表礼仪4、职场形象的培养 | 商务交往中的“首因效应”；如何化妆；如何进行头部修饰；商务交往中如何注意自己的形象。形象气质的培养及训练、自信心的塑造、言谈举止的塑造，标准的站姿、行姿、坐姿、蹲姿礼仪。 (现场练习及互动) |

| | | |
|--------------|--|---|
| 第二讲 着装礼仪 | <ol style="list-style-type: none"> 1、商务着装技巧及要求 2、三大场合着装要求 | <p>着装的“TOP”原则、服饰运用的礼仪要求与技巧。商务交往公务场合、社交场合、一般场合着装要求</p> <p>(现场互动)</p> |
| 第三讲 商务会面礼仪 | <ol style="list-style-type: none"> 1、商务会面中的握手礼仪 2、商务会面中的介绍礼仪 3、商务会面中的名片礼仪 4、商务会面中的称呼礼仪 | <p>介绍礼仪的分类、方法，介绍礼仪应把握的原则、顺序、时机；介绍时的措词和神态。正确的握手礼仪及其行握手礼仪的禁忌，商务交往中如何正确的运用称谓语言、名片使用技巧及其规范。</p> <p>(角色扮演及模拟训练)</p> |
| 第四讲 基本接待礼仪 | <ol style="list-style-type: none"> 1、会客时座位的安排 2、商务会面座次安排及接待礼仪 3、如何布置会场 | <p>会客时的位次排列礼仪及其规范。客户接待礼仪、迎访待客礼仪、如何礼貌待客、文明待客、热情待客，培养基本的现场会客礼仪素养</p> <p>(角色扮演及模拟训练)</p> |
| 第五讲 迎送位次排列礼仪 | <ol style="list-style-type: none"> 1、行进中的位次排列礼仪 2、会谈乘坐轿车的位次排列 3、贵宾迎送电梯礼仪 | <p>贵宾迎送楼梯礼仪如何轻松的对待贵宾迎送位次排列礼仪，行进中的位次排列礼仪，乘坐轿车的位次排列技巧。</p> <p>(角色扮演及模拟训练)</p> |
| 第六讲 餐饮礼仪 | <ol style="list-style-type: none"> 1、中餐礼仪 (宴请前准备、宴请的位次排列、点菜礼仪、斟酒礼仪) 2、西餐礼仪 (刀叉使用礼仪、用餐礼仪、红酒礼仪、咖啡礼仪) | <p>不同形式宴会的礼仪规范，中餐的位次排列礼仪、接待技巧，斟酒、敬酒利益，西餐文化及西餐位次排列技巧，斟酒、敬酒礼仪；咖啡礼仪、红酒礼仪。</p> <p>(角色扮演模拟练习)</p> |
| 第七讲 电话礼仪 | <ol style="list-style-type: none"> 1、如何塑造唯美的电话印象 2、接听电话的技巧 3、拨打电话的技巧 | <p>语言艺术与电话形象——重要如何塑造明朗的声音和端庄的姿态接打电话；接听电话礼仪程序与技巧；程序的规范；恰当的语言；接听电话的时间长短；确认谈话内容；如何使用规范的电话术语；拨打电话礼仪程序与技巧——拨打电话五</p> |

| | | |
|------------|---|--|
| | | 原则；掌握正确的拨打电话时间（角色扮演模拟练习） |
| 第八讲 谈话沟通礼仪 | 1、沟通的意义 2、沟通的要素 3、如何和上下级沟通 4、如何和客户沟通 | 言谈礼仪的原则：良好的语音、准确的语感、节奏的安排、适当的肢体语言、丰富的脸部表情、礼貌的用语及交谈禁忌；突发情况的处理，如何和客户积极有效的沟通。（特定场景演练） |

六、培训说明

1、培训安排：计划2天（根据实际需求情况，可以适当调整）。

2、效果说明：①培训以讲解、互动参与、角色扮演为主；

② 专业培训品质、打造良好的培训效果；

③ 培训场地需适当宽敞，以便培训时做参与、示范之用；

④ 培训现场需配备扩音器（话筒）、投影仪等多媒体设备；

⑤ 可随时对讲解培训内容提出意见，以便进行必要调整；

礼仪培训讲师：乌日娜