

《商务礼仪》

【课程时间】 1-2 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

一、 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、商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、商务接待中的引领

- 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、介绍的时机

C、介绍禁忌

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