

《商务礼仪及行为规范》

主讲：常钰秋

【课程背景】

中国是礼仪之邦，礼仪是现代文明及社会进步的标志，是处世、维系人际关系的根本，尤其是在当今的职场上，无论你是什么身份，身居何位，企业对这个岗位都有相关的礼仪规范及要求。企业要快速并持续发展，就会更加重视公司员工的形象塑造，力图把形象这属于静态的因素变成一种动态的竞争力去超越对手，使其成为公司征战市场的有力武器。职业素养、意识、品位、气质修养、礼仪礼貌是构成形象的一个更广泛的概念。

商务场合礼仪更包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上因为失礼而成为为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握礼仪在商务交往中就显得尤为重要了。

【解决问题】

- ★ 了解商务礼仪的基本概念
 - ★ 深刻体会塑造良好的职业形象的重要意义
 - ★ 从修养，品味、气质、行为等方面提升自身的综合形象
 - ★ 学会正确运用常用的商务礼仪及形象自我设计及塑造的方法
 - ★ 快速成为具备知识素养、气质修养等全方位 商务人士
 - ★ 改善之前在商务活动中存在的礼仪误区，做出调整和改善，使自身的职业特征及外在魅力得以强化。

课程《商务礼仪及行为规范》可以有效满足企业这方面的需求！

【针对行业】

对从业人员有礼仪要求的各行各业：销售、餐饮、服装、服饰、珠宝、钟表、家具家居、建材、美容美发、母婴、理财贷款、企业客服等。

【授课对象】

办公室职员、销售人员，业务员，服务员，接待、客服人员等职场商务人士。

【标准课时】

2 天班 6-7 小时/天

1 天班 6-7 小时

可在前期充分调研的情况下，根据学员自身特点，现存问题及特殊要求进行针对性讲授。

【课程大纲】

第一部分 商务礼仪的基本理念

1. 商务礼仪的内涵及特征；
2. 商务礼仪的作用；
3. 商务礼仪法则；

第二部分 商务形象的塑造从意识改变开始

1. 自我认知：自己及状态、肢体活动、心理活动、周围环境
2. 自我意识的方法：正确的自我认知、客观的自我评价、积极的自我提升
3. 时刻关注自我的成长、不断反思自我

第三部分 培养完美气质，提升个人魅力

1. 注重细节，追求完美，成功也将随之而来
2. 仪态端庄，充满自信
3. 诚信是人生的命脉，是一切价值的根源
4. 心胸宽广是，坚强勇敢地面对生活

第四部分 品位提升，塑造你独具魅力的名片

1. 品位提升
2. 优雅女士品位塑造
3. 高尚男士品位塑造

第五部分 商务仪容仪表礼仪

1. 商务仪表礼仪：男士/女士服装、服饰、细节搭配
2. 商务仪容礼仪：男士/女士服发型、化妆、香水等

第六部分 商务形体礼仪规范

1. 仪态礼仪：男士/女士站姿、坐姿、走姿、蹲姿、鞠躬等礼仪训练
2. 表情礼仪：微笑、目光等
3. 手势礼仪：引领、握手、拥抱等
4. 语言礼仪：① 声音的魅力
② 社交语言技巧

- ③ 沟通的艺术
- ④ 肢体语言的运用

第七部分 商务接待与拜访礼仪

- 1. 相互介绍与称谓
- 2. 名片的使用
- 3. 商务接访与礼物馈赠的习惯
- 4. 商务宴请礼仪及中西餐礼仪常识

第八部分 商务会议及商务活动礼仪

- 1. 一般商务会议礼仪
- 2. 专题会议礼仪
- 3. 商务谈判礼仪
- 4. 商务签约礼仪
- 5. 开业及剪彩礼仪
- 6. 商务涉外礼仪

第九部分 商务通讯礼仪

- 1. 商务文书礼仪
- 2. 商务电话礼仪
- 3. 商务信函礼仪

第十部分 商务办公礼仪

- 1. 办公室里的礼仪规范及要求
- 2. 办公公共区域的礼仪
- 3. 使用公共办公设备的礼仪
- 4. 实践指导

备注：有任何细节咨询欢迎与我联系沟通。