

商务礼仪与职业形象塑造

【课程简介】

“有礼走遍天下，无礼寸步难行”，随着经济全球化的纵深发展，企业间的国内外合作交往日趋频繁。商务礼仪不仅反映个人的形象和素质，更是公司形象、管理水平和服务水准的重要体现。

学习运用商务礼仪与形象塑造有利于树立良好的企业外部形象，在复杂的竞争环境中更好提高社交能力，改善人际关系，更是建立合作双方相互尊重、信任、宽容、友善的良好合作关系的重要方法和手段。

本课程通过交际礼仪、沟通礼仪以及形象塑造等几个部分的讲授及演练，提升学员的礼仪及形象意识，加强行为规范，彰显个人及企业的专业风采，促进与外部客户及内部同事的和谐关系。

【课程收益】

- 1、掌握客户接待的各种商务礼仪，全面提升接待水平；
- 2、掌握与客户沟通的礼仪与技巧，促进与客户的和谐关系；
- 3、学习服饰搭配的原理，塑造个人及企业整体形象。

【课程设置】

课程时长：1天（6小时）

【授课对象】

职场人士

【课程特色】

- 1、通过视频直观观摩，提升礼仪意识，加强职业形象的塑造；
- 2、通过大量现场演练，快速掌握各项商务礼仪，提升形象专业化；
- 3、通过解读人际沟通法则，由表及里全面掌握接待礼仪的精华。

第一部分 提升商务礼仪——从形式彰显风采

（一）礼仪的定义及解读

- 1、礼仪的定义与特征、现代礼与仪的解读；
- 2、商务礼仪的作用、基本原则与要求；

视频：《窈窕绅士》

分组讨论：片中有哪些失礼之处？

（二）交际礼仪：了解规范，彰显专业

1、商务会面礼仪：介绍礼仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪

2、接待与拜访礼仪：迎三送七、提前规划、重在细节

3、座次礼仪：尊位的概念、常见场景座次礼仪

4、商务通讯礼仪：电话礼仪、手机礼仪、微信礼仪；

5、餐饮礼仪

① 餐饮礼仪的基本规范：点菜、就餐、敬酒、奉茶

② 掌握让客户满意的原则

A 吃好不如喝好

B 喝好不如说好

C 说好不如懂好

6、馈赠礼仪：选择、赠送礼品及送礼技巧

① 五 W 法则：Who/ What/ Where/ When /Which

② 馈赠礼仪技巧

A 大中之小不如小中之大

B 有用的不如无用的

C 说要的不如想要的

D 有选择不如无选择

(三) 沟通礼仪：用“听与说”的艺术保驾护航

1、人际沟通的三 A 法则

① 接受对方

② 尊重对方

A 换位思考：以客户为中心

B 良性互动：与客户聊些什么？

③ 赞美对方

互动：赞美客户练习

2、读懂客户的心是礼仪的最高形式

“望”：察言观色——通过肢体语言读懂客户

“闻”：用心聆听——同理心倾听

“问”：问的艺术——开放式提问/封闭式提问

“切”：找准需求——客户的隐性需求

第二部分 塑造职业形象 -----为成功人士设计形象

(一) 定位职业形象——让形象辅助您事业的发展

1.职业形象的构成要素

2.职业形象对事业发展的影响

3.你的形象价值百万——不修边幅的人在社会上是没有影响力的

4.看起来就象个成功者——定位你的职业形象

(二) 职业形象中的仪容——培养职业亲和力的技巧

1.首应效应——这是一个两分钟的世界

2.仪容仪表的基础

3.修面：男士魅力的亮点

4.化妆：女士职业形象的标志

5.职业人士的发型要求

(三) 职业形象中的仪表——视觉美学在形象塑造中的运用

1.职业着装的基本原则；

2.常见着装误区点评；

3.男士服饰的选择与搭配；

4.女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配。

互动：缤纷时装秀

(四) 职业形象中的仪态：用举手投足影响客户

1、职业人的仪态要求；

2、职业人的仪态礼仪——现场训练与指导；

- ① 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌；
- ② 递物、接物、手势的运用要领示范与训练；
- ③ 常用的几种手势礼仪 / 微笑 / 眼神 / 别让小动作坏事；
- ④ 眼神的运用与规范；
- ⑤ 微笑的魅力与训练