

# 高端商务礼仪培训

培训讲师：李进丽

培训时间：1 - 2 天

培训地点：未定

培训目标：

- 1、掌握商务礼仪技巧；
- 2、掌握办公室礼仪规范；
- 3、了解商务宴请礼仪技巧；
- 4、掌握客户接待的礼仪规范；
- 5、使员工熟练并运用现代商务礼仪；
- 6、举手投足更具魅力，从容应对各种商务场合；
- 7、使员工提高职业化素养，从而提升企业精神面貌；
- 8、使员工进一步将企业文化精神理念落实到行为规范中。

培训背景：

“人无礼则不立，事无礼则不成”。只有知礼、懂礼、行礼，在客户面前树立了有内涵、有修养的形象，客户才会欣然接受你，给你沟通与服务的机会。一流的企业，一定具有一流的企业形象。在竞争日趋激烈的今天，越来越多的企业和员工认识到职业形象和商务礼仪对企业形象和个人形象的重要性，却又有很多困惑，不知该如何操作：什么是商务礼仪？商务礼仪的理念、规则、内涵是什么？在客户拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何进行自我形象设计？在重要而隆重的场所应该如何包装自己等等。

**礼仪是拿来用的不是拿来供的。**

“有礼走遍天下”，礼仪即人际交往的基本规则，是人际交往的行为秩序。从外在形象到内在素质，礼仪贯穿着每一个细节和流程。

# 培训课程大纲

## 第一部分：商务礼仪

### 一、什么是礼仪？

礼仪的核心是什么？

### 二、形象设计礼仪

- 1、仪容仪表
- 2、衣服颜色的搭配
- 3、衣服面料的搭配
- 4、发型的整理及要求
- 5、化妆礼仪和要求
- 6、首饰的戴法和要求
- 7、具有亲和力的形象要求

## 第二部分：商务场合之接待礼仪

小组讨论：接待前我们应该准备什么？

### 一、商务会面礼仪

- 1、问候礼仪
- 2、介绍礼仪
- 3、握手礼仪
- 4、名片礼仪

### 二、车辆安排礼仪

- 1、提前获取贵宾信息
- 2、车辆检查与司机准备

### 3、行车途中的司机礼仪

### 三、贵宾引领礼仪

- 1、行走引领
- 2、走廊引领
- 3、电梯引领
- 4、上下楼梯引领
- 5、不同位置的引领原则

### 四、奉茶倒水礼仪

- 1、倒水与持杯的方式
- 2、放置水杯的顺序
- 3、如何正确为贵宾添水

### 五、贵宾接待座次礼仪

- 1、礼节性会晤座次
- 2、公务型会晤座次
- 3、商务谈判座次
- 4、公务乘车座次

### 六、商务宴请礼仪

- 1、中餐礼仪之概括
- 2、确定宴请对象、规格和范围
- 3、确定宴请的时间和地点
- 4、邀请方式和订菜原则
- 5、中餐礼仪之餐具使用礼
- 6、中餐礼仪之敬酒礼
  - (1) 敬酒礼仪
  - (2) 敬酒的方法与步骤
- (四) 中餐礼仪之开餐礼

(五) 中餐礼仪之位次礼

(六) 中餐礼仪之养生礼

## 七、参观陪同礼仪

1、参观环境布置原则

2、参观环节预演练习

3、道别礼仪

## 第三部分：办公室礼仪

### 一、办公室人员的姿态

1、站姿

2、坐姿

3、走姿

4、蹲姿

5、引导

6、手势

### 二、电话礼仪

1、听到铃响，速接电话；

2、先要问好，再报名称；

3、姿态正确，微笑说话；

4、听话认真，礼貌应答；

5、备好笔纸，随时记录；

6、记录要全，勿忘六 W；

### 三、沟通协调的艺术

1、公众沟通

2、沟通六道

3、公众异议的处理

4、同事沟通

## 5、语言规范

问答用语

致谢用语

道歉用语

工作忌语

## 四、商务沟通技巧

1、沟通的五种称呼

2、沟通礼仪距离

3、沟通中的四不准

4、沟通中的五不问

## 五、交往中的沟通礼仪

1、倾听礼仪

2、交谈礼仪

3、赞美礼仪

4、沟通的三大法则：听清楚、说明白、说好话

## 六、微笑礼仪技巧

1、眼神的运用

(1) 注视的部位

(2) 注视的角度

2、面部表情（微笑）

(1) 笑的种类

(2) 微笑的要领

## 第四部分：商务礼仪培训课程总结