

商务接待礼仪

课程背景

中华是礼仪之邦，儒家文化是礼乐文化，礼是中国传统文化的核心。早在先秦时期，《仪礼》这部典籍里记载了大量的宾主相见之仪，以及在接待宾客时需要恪守的规范。我们可以说，礼仪是一个国度文明的标志，同时展现着每个人的内在文化素养及精神面貌。接待人员是企业形象的喉舌，一言一行不可小觑。虽说在商务接待的过程中，你所彰显是个人素养与职业风范，但不可否认的是你全然代表着企业的形象。

授课对象：商务接待人员；会晤较多的基层领导、中层领导

授课目标：对贵企业中的接待人员所应必备的礼仪规范加以训练；清楚自己的表情、言辞、举止等仪节的恰当的运用，做到言之有礼、行之有礼；对于作为商务接待人员所具备的职业道德素养必须秉持；塑造自身更加完善的形象，为企业形象添彩。

课程内容：

第一部分：商务接待人员必须秉持的职业道德素养

第二部分：商务接待人员“容色”与“言辞”礼仪

第三部分：商务接待人员“迎送”礼仪

第四部分：商务接待人员“举止”礼仪

第五部分：商务接待人员“衣冠”礼仪

第六部分：如何快速化出完美妆容以及化妆之礼

第一部分：商务接待人员必须秉持的职业道德素养
职业道德素养是每个职业人内在修炼的核心部分，商务接待人员如果缺乏职业道德素养，那么他所行的一切仪节都是虚礼！

第一部分：商务接待人员必须秉持的职业道德素养

1.“敬”是职业人道德操守的根本

2.为人处世秉持“谦”德

3.接待过程中，请“真诚”相待

第二部分：商务接待人员“容色”与“言辞”礼仪

商务接待人士请您练习“不失色于人、不失言于人”。

1.不恰当的表情比说错话的后果还要糟糕

2.训练自己拥有职业表情

3.职业人要懂得“色容庄”的重要性

4.问候与致意——和谐从此开始

5.训练文明用语在接待中的运用

6.介绍礼仪（训练对不同性别、身份的人进行介绍）

7.你知道赞美、聆听、关注这些方法为什么会在与人言辞交往中产生高效？

第三部分：商务接待人员“迎送”礼仪

迎人三分，送人七分。迎来送往中我们要真情相待，步步为礼。

1.迎客之道

2.接待时雅言与称谓的使用

3.握手之礼（练习与不同人握手的原则）

4.引领礼仪（练习引领过程中的行姿姿态、手位指引规范）5.递物之礼（当客人或领导把礼品、物品递给你时如何接受和放置，练习授受之

礼)

6.送别礼仪

7.接待中的体态禁忌

第四部分：商务接待人员“举止”礼仪

商务接待人士请在坐、立、行等仪节中严格自律，展现职业人必备风范。

1.商务接待人士“立容德”——肃立、恭立表达自己的身份。（立容训练）

2.男士、女士坐姿礼仪。（坐姿训练）

3.商务接待人士“行姿风范”——传统文化中的步、趋、行，那个字体现的是“步从容”并能很好的展现行姿风范？（训练与不同身份的行走时的站位）

4.商务接待人士取物姿态禁忌。（取物姿态训练）

5.鞠躬——中国人表达敬意的基本肢体礼仪。（鞠躬礼仪训练）

6.商务接待人士“目容端”

7.接待过程中肢体禁忌

第五部分：商务接待人员“衣冠”礼仪

无论是在中国还是西方国家，都有一个共识，人与人交往的过程中，表达尊重是从着装开始。

1.了解什么是正装？什么是商务制服？

2.工作装的基本礼仪与规范

3.职业女士着装禁忌与礼仪。4.职业男士着装礼节。

5.说说商务人士饰品礼仪

第六部分：如何快速化出完美妆容以及化妆之礼

职场中的职业女士都会化个淡妆，其目的展现自己健康、积极向上、敬业的精神，而非是让自己漂亮起来。

1.更新你的化妆观

2.了解肤色的特性再理性选择化妆品

3.教你十分钟化个完美自然妆

4.清新日妆的特殊修饰

5.定位你的发型