

商务礼仪与职业形象塑造

课程背景：

现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象。企业的成员讲究礼仪，就会为自己的企业树立良好的形象。一个具有良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的竞争中处于不败之地。所以，商务人员学好礼仪，既是个人和企业良好素质的体现，也是树立和巩固企业良好形象的需要。

课程收益：使学员了解如何塑造与组织风格相吻合的专业形象，提升服务意识，强化沟通技能，规范从业行为；掌握现代商务、社交的通用礼仪并熟练运用，提高商务工作中的个人魅力与沟通技巧。培养学员人际关系的处理能力，建立有建设性的人际氛围，运用有效的沟通技巧处理商务活动张的人际关系；全面提升员工的职业素养（观念、态度、能力）

授课对象：企业高、中、基层人员

课程特色：采用轻松喜悦的教学环境，通过互动、模拟、训练、游戏等环节让学员达到即学即用的效果。同时进行了跨界混搭，结合心理学、微表情、非暴力沟通、思维导图，进一步讲商务礼仪重点植入学员大脑，达到即学即用的效果，落地性强。

课程大纲：

第一讲：商务礼仪概述

- 一、商务礼仪的概述
- 二、商务礼仪的目的
 - 1、提升个人素质
 - 2、建立良好人际沟通
 - 3、维护企业形象
- 三、商务礼仪的适用范围
- 四、商务礼仪基本原则---尊重为本

第二讲：职业形象塑造---视觉美学在礼仪当中的运用

- 一、定位你的职业形象——让形象辅助您事业的发展

案例：杨澜—没有人有责任通过你邋遢的外表发现你优秀的内在

视频：穿普拉达的女魔头

视频分享：《窈窕绅士》

讨论：职业形象的构成要素及对未来发展的影响？

- 二、仪容礼仪：

- 1、仪容仪表的基础（修面：士魅力的亮点；化妆：女士职业形象的标志；职业人士的发型要求）

- 2、现场练习、分析与诊断：如何“提升”你的仪容

- 三、仪表礼仪

- 1、着装礼仪的TPO原则
- 2、职业女士着装原则
- 3、女士裙装四大禁忌
- 4、女士佩戴饰品原则
- 5、男士着装的两个单色，一个图案
- 6、男士着装三三原则

7、男士着装的衬衣细节、扣子细节、领带细节、鞋袜细节

8、总结回顾：使用思维导图重建本节思维记忆

四、仪态礼仪

1、案例：国母彭丽媛的气质

2、站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌

3、递物、接物、手势的运用要领示范与训练

4、微笑的魅力与训练、眼神的运用与规范

案例：布什总统的小动作

5.微表情与身体语言----洞察内心深处真实想法，同时规避自身在商务场合中出现不当的身体语言

演练：微笑天使评选（自拍发群）

6.职业人的仪态禁忌

7.总结回顾：使用思维导图重建本节思维记忆

第三讲、商务交际礼仪

一、商务会面礼仪：问候、致意、称呼、介绍、握手、名片、

二、位置礼仪：同行、引导、电梯、上下楼梯、出入房门

三、接待与拜访礼仪：不守时的人不可信——守时就是信誉

四、邮件礼仪

五、位置礼仪（乘车位次、会谈位次、合影位次）。

六、总结回顾：使用思维导图重建本节思维记忆乘车礼仪、乘车座次、会议座次、合影座次

第四讲、商务社交礼仪

一、语言沟通礼仪

1、礼貌用语金 11 字

2、职场用语软垫式

3、沟通中敬人 3A 原则

4、以对方为中心

5、沟通的礼仪距离

6、沟通中如何将“No”变“Yes”

7、语言沟通的注意事项（非暴力沟通四个要素：区分观察和评论、表达感受、说出需要、请求帮助）

二、电话礼仪

（接电话，打电话，代接电话，挂断，声音色彩礼仪）

三、餐宴礼仪

1、宴请、赴宴、用餐礼仪

2、点菜技巧和禁忌

3、餐中八大禁忌

4、喝酒的文化

5、桌次与座次排列

四、总结回顾：使用思维导图重建本节思维记忆

第五讲、商务社交礼仪

1、办公室环境卫生

2、办公室语言沟通

3、办公室同事相处

视频分享：秘密---吸引力法则

第六讲：回顾总结—使用思维导图综合所讲思维记忆

礼仪五步训练法：

看——观察的技巧，把握目光的运用；

听——听永远比说更重要；

笑——微笑的魅力将使你在人际交往中无往不胜；

说——用良好的谈吐赢得更多机会，；

动——你的肢体语言时时刻刻传递到你的交往对象眼中。