

商务礼仪提升

一、办公规范

1、职业素养

什么是职业素养

知识、技能与态度的关系

职场应有的心态：积极、感恩、合作、服务……

聊一聊大家的岗位：团队与个人的关系

2、职场沟通

为什么沟通失败？

沟通的基本概念

完整沟通三大环节

如何做好职场沟通

3、金字塔与有效汇报

如何将思想组织成金字塔

自上而下表达，结论先行

自下而上思考，总结概括

运用金字塔结构的效果

情景演练：工作汇报

二、邮寄礼仪

邮寄货品

邮寄礼品

三、接待礼仪

1、会议组织·会议礼仪

会议前准备：基本情况汇总、制定方案、环境布置、摆陈（桌牌、水杯、物料等）

会议中服务：指引、签到、仪态、签约、授奖

会议后收尾：拍照、送别、保密、复盘

2、接待礼仪

热情接待迎接礼仪：称呼、问候、寒暄、致意

邀请入座礼仪：姿态、手势、座次礼仪

周到奉茶礼仪：茶礼、递送持拿、文件、伴手礼、笔、名片、微信

介绍礼仪：自我介绍/三方介绍

乘车礼仪：四项原则全把握

送别礼仪：晕轮效应

经销商接待与政务接待的区别

3、宴请礼仪

邀约礼仪、迎接礼仪、座次礼仪、点菜礼仪

餐具礼仪、餐桌礼仪、饮酒礼仪、结束礼仪