

《商务有礼 职场有仪--接待礼仪与形象塑造》

【课程背景】

交流时，微表情、小动作都暗藏玄机，您让对方误解了吗？递材料和给签字笔的姿势各有讲究，您做到位了吗？坐相、站姿、仪容、仪表向来男女有别，您做到得体了吗？

魔鬼存在于细节，细节暴露你的礼仪修为。尤其是商务场合，穿礼服着套装的您，如果不懂礼，直接有损您的职业形象和企业品牌，影响客户满意度，甚至成单。

每个人都是企业的形象，其一举一动都代表了企业的声誉。每个人都时时处处在备受瞩目的环境之中，客户往往可以从个人的工作态度、服务水平、业务能力等方面推断出企业的服务和管理水平。所以员工应以良好的自身形象、高度的责任心、文明的言谈举止、丰富的专业知识，做到脑勤、眼勤、口勤、脚勤，确保客户在企业顺心、舒心、开心地享受各项服务，以此才能充分展示出企业良好的社会形象。

【培训对象】

想要提高个人形象与魅力的职场人士
想在重要场合给人留下好印象的商务人士
销售、品牌公关、市场、秘书等从业者

【课程特色】

□ 通过理论讲解及现场演示等互动活动，帮助学员提升服务综合素质，内外兼修！

□ 突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣！

【培训形式与时间】

□ 培训形式：情景模拟、角色扮演、视频短片、头脑风暴等多种教学方法，结合生动案例，寓教于乐，深入浅出，使学员轻松地掌握所学知识！

主讲人：张梅双 提升企业品牌形象

□ 培训时间：4 小时

【课程大纲】

第一部分：概念篇

第一讲：重塑礼仪的概念：礼仪的真谛：爱、尊重、舒服

礼仪是达成交易的催化剂

左右脑“分工”的秘密

令人印象深刻的“五感开关”

第二讲：撬动大脑中的“五感开关”

文字语言：人际交往核心

声音语言：可以练习的吸引力

视觉语言：仪容、仪表、仪态

第二部分：个人品牌塑造篇

第三讲：利用微表情提升气场 塑造您的视觉语言系统

盯住倒三角：自信的对视机制

辨别手势中的亲近和疏远

人体三把锁：藏在身体里的不认同

第四讲：如何用坐姿体现气质和身份？

了解坐姿的错误动作

表达倾听的坐姿小技巧主讲人：张梅双 提升企业品牌形象

理解并掌握入座和离座的小窍门

第五讲：如何用站姿体现自信和内涵？

男士更需要的站姿秘诀

女士站姿的四个注意点

优雅又不刻意的正确站姿

第六讲：仪容--人际交往中的“第一印象”

指甲上的“小心机”

藏在头发里的职场加分项

女士特辑：修容小技巧

第七讲：仪表--塑造个人“美好形象”

轻松打造优雅“男人装”

女生不要把自己打扮成圣诞树

如何用正装带来高级感

第三部分：商务接待礼仪

第八讲：商务接待有礼有节

商务接待的原则

接待的事前准备

迎送宾客的礼仪主讲人：张梅双 提升企业品牌形象

第九讲：如何得体的安排商务会面？

谦己尊他：你应该掌握的称谓奥秘

介绍礼仪：“领导为尊”的正确执行模式

收取名片后的结交技巧

第十讲：正确掌握社交距离和握手礼

不同关系导致不同社交距离

学会令人最舒服的握手礼仪

“女士优先”的适用场合

第十一讲：如何正确引导、安排座次？不同场合，引领与座次礼仪不同

座次礼仪的六大要点

引领尊者乘坐电梯或爬楼梯的正确方式

进出尊者房间的正确方式

【其它培训相关说明】

会场情况一定要与老师及时沟通以保证课程品质！

1、请提前沟通分组事宜与会场所需物料；

- 2、会场请准备激光笔（7号电池备用）、投影仪、无线麦克2个（5号电池备用），
音频视频设备等；
- 3、如有工装听课时统一着装（请男士系领带、女士自备小丝巾及化妆品）；
- 4、请于开课前三天提供参训学员名单及职务，以备师生互动沟通之用；
- 5、以上课程内容老师有权根据学员体情况与授课情况及时调整课程内容。