

商务礼仪培训课程大纲

课程背景：

Why<为什么要学>：

为了能够在当今竞争激烈的商界中取得成功，你就需要了解商务活动的规则。商务礼仪就是一套规则和指南，你可以把它当作一项有力的、实际的、能够带来利益的技巧来使用。

What<解决了什么问题>：

为你提供一套可行的指导方案，指导你如何与商务伙伴有效沟通并赢得尊重
帮助你在商务场合表现大方得体，帮助你处理尴尬的局面，避免失礼
提升职业素养，掌握职场礼仪

授课方法：

讲授，案例分析，故事

小组讨论，大组分享，演练

训练，内省

课程大纲：

模块一：高端商务礼仪---以建立客户关系为目标

- 1.印象管理—管理好要传递给对方的印象
- 2.在商务交往中留下美好的第一印象
- 3.商务活动中的语言管理---话到口边需三思
- 4.商务活动中的语速语调语气音量管理---反映一个人的文明程度
- 5.商务活动中的肢体语言管理---无声胜有声
- 6.商务活动中的眼神管理---眼神折射了你的内心世界
- 7.商务活动中的表情管理---微笑是世界共通语
- 8.商务活动中的服饰管理---服饰是无声的名片

模块二：商务礼仪---商务礼仪决定商业关系

- 1.见面礼仪(握手,称呼,问候,介绍,交换名片)
 - ① 掌握交往中礼仪的空间距离
 - ② 问候礼仪---一声问候传递内心的声音
 - ③ 握手礼仪-Your Handshake Speaks Volumes About You
 - ④ 称谓礼仪---不同的文化不同的称呼
 - ⑤ 自我介绍礼仪---大方，充满自信
 - ⑥ 介绍他人礼仪-要懂得先介绍谁
 - ⑦ 名片交换礼仪--既是一个微型简历，又是人际交往中的友好纽带
 2. 接待礼仪
 - ① 迎来送往的细节--细节决定成败
 - ② 会议礼仪
- 参会者礼仪---守时，安静
主持人礼仪---照顾全局
发言者礼仪---简短扼要

鼓掌礼仪---与气氛相协调

会议室内的接待礼仪--敬奉饮品礼仪

③ 送客礼仪---留有回味

3. 拜访礼仪

4. 商务宴请礼仪

慎重安排时间、地点、菜单（不以昂贵为首要标准）

中餐、西餐、自助餐礼仪---不触犯对方的感觉

饮酒礼仪---不劝酒

点菜礼仪

入座及退席礼仪

进餐中沟通礼仪

结账礼仪

祝酒礼仪---适当的幽默

5. 商务馈赠礼仪—不以昂贵为标准

6. 乘车礼仪

模块三：：情境演练

以小组为单位，设置与业务相关的场景，运用商务礼仪现场表演。