

精英素养 畅享国际

《国际社交礼仪及场景应用》培训实施方案

主讲人：朱美林

■ 课程背景：

我国素有“礼仪之邦”的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。对商务人员来说，就是商务人员的素质修养和个人素质表现的竞争，有助于建立良好的人际关系。交往中不懂礼貌、不懂规矩有时会把事情搞砸。礼仪的另一个重要性就是用于维护形象。商务人员的形象设计很重要，因为商务人员的个人形象，代表的是企业形象和国家的形象。现今全球经济一体化，商业社会竞争激烈，要比别人优胜，除了卓越能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，不管在任何社交场所下，一定要做到约束自己，尊重他人，拥有良好优雅的专业形象和卓越的商务礼仪，从而树立良好的企业形象。随着中国加入世贸，商机蓬勃，若能掌握国际商务礼仪之知识，必能巩固商业关系，从而增加企业的美誉度。本课程从实战出发，解决在涉外商务交往中掌握中西方文化差异，使学员在玩中学，学中用，清晰明了的掌握各场合的礼仪知识点，达到落地实用的效果。

■ 课程收益：

- 职场定位：具备职场专业化、成熟化、标准化意识思维。由内而外的商务礼仪修炼。
- 精神理念：实现自我察觉，掌握职场人必备的职业心态及对工作的敬业心
- 塑造形象：打造专业得体且符合国际商务精英身份的职业化形象
- 行为修炼：塑造国际化的个人影响力与领导力，从国际视野分析的礼仪举止标准、知行合一
- 沟通管理：懂得涉外沟通中的技巧及禁忌，在工作场景中的正确使用、建立精巧商务关系
- 修养提升：提升学员敬业度与内驱力，涉外商务场景能够懂得分寸、成就知礼行礼的职业人生
- 开阔学员商业视野、认知格局，提高自身魅力，提升企业的公众力，提升企业社会竞争力

■ 培训人群：

市场管理部的职能人员、海外大客户经理

■ 授课讲师：

朱美林

■ 培训时长：

4天（6小时/天，具体时间分配由实际情况而定）

■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象
- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式，

■ 国际商务礼仪及场景应用课程大纲：

导入：当今时代的职业视野——高度竞争下的素养修炼“心态与角色认知”

第一讲：礼仪在国际商务交往中的作用

一、商务外事活动失败案例分析 □

中国商务团赴国外洽谈合作，因不懂国外酒店礼仪，导致被警方拘留，失去一笔大单合作机会

二、为什么要学习国际礼仪

- 1、人际交往的尊敬之道
- 2、如何与不同国家交往对象相处的尊敬之道
- 3、细节决定成败 – 商务活动中的举止表现

视频观赏：互动讨论、总结要点

案例：“我那么友好和用心，为什么犹太客人要坚持投诉我？”

三、让世界了解中国，中国了解世界

- 1、中外有别
- 2、外外有别

案例：“我那么友好和用心，为什么犹太客人要坚持投诉我？”

第二讲：国际化精英形象管理——打造职场人士的品牌印记

名人效应：五感树立商务形象

一、礼商的价值影响力

1. 成功人士职业形象的三维塑造
2. “先入为主”3.8秒定位优胜第一印象

——商务形象是个人品牌，是经济效益

二、仪容管理——让您自然而高贵

1. 仪容整洁的高净值
2. 成功男士仪容规范
3. 魅力女士仪容规范
 - 1) 女士职场“妆”容六要领
4. 不可忽视的仪容细节管理
 - 1) 肢体整洁度
 - 2) 气味的管理

互动：随机自检/互查仪容行为组合

三、仪表管理——着装彰显您的品味与气场

1. 商务形象影响力的三 3 个层次
2. “扬长避短”的穿搭法则/TPOR 原则
3. 四个不同场合的着装标准
4. 商务男士商务着装礼仪
 - 1) 三色原则
 - 2) 三一定律
 - 3) 三个禁忌

4) 商务男士的必备战袍——西装

a 不同身材的西装款式搭配

b 体现品味与地位的衬衣

c 领带的秘密

5. 魅力女性成功着装礼仪

1) 商务套装的穿搭，彰显气质

2) 讲究的宴会着装，体现修养

3) 自然的日常休闲装，呈现生态之美

4) 时尚与前卫的元素，体现品味（饰品/鞋/包）

6. 色彩与风格搭配管理

7、国家化宴请的 PARTY 着装（主题和地域特点）

1) 时间【14：00】Party 宴请着装

2) 时间【16：00】Party 宴请着装

3) 时间【18：00】Party 宴请着装

4) 时间【20：00】Party 宴请着装

8. 商务着装的禁忌

视频案例：《精英律师》的专业范儿

现场实练：自身穿着整理、修饰

四、国际化形体仪态管理——彰显商务精英气度风范

1、精英素养-面部表情感染力修炼——调动面部肌肉让表情具备感染力的5个要素

1) 面部肌肉的组成

2) 抗老抗衰的面部肌肉训练

3) 温和目光善意传递

训练：微笑肌肉记忆训练法

测试：眼睛灵敏度测试

互动：CP 互助演绎亲和力氛围感呈现

2、自信挺拔的形体美

1) 标准体态检测

A、形体棍+形体砖检测

B、九点靠墙检测

2) 气息与气质训练

工具：形体棍+瑜伽砖

互动：全员两两互助体态检测

A、四椎梳理法调整形体

B、气息调理训练法

演练：全员气息调理练习

工具：练习音乐

3、精英素养魅力仪态

1) 优雅女性 10 种国际站姿仪态

2) 精英男士 3 种国际站姿仪态

3) 大方得体的 5 种国际坐姿（男|女）

4) 自信挺拔的走姿仪态（男|女）

5) 得体大方的手势仪态语言

演练：老师带练全员站、坐和走

工具：练习音乐

互动：男女分小组推选舞台展示人员站、坐和走的多种仪态魅力竞赛

第三讲：国际商务社交礼仪——畅享国际

一、商务会面礼仪

1. 打招呼与寒暄礼

2. 称呼他人的礼仪

3. 招手礼的应用

二、介绍礼仪

1. 自我介绍

2. 介绍他人

3. 集体介绍（职位/岗位顺序）

三、交流礼仪与应用

1. 握手礼的标准与禁忌

2. 递接名片的礼仪与禁忌

四、参会礼仪

1. 会前的准备与入场寒暄

2. 会中的倾听、鼓掌礼仪

3. 会后的交流礼节

五、办公室行为举止礼仪

1. 询问

2. 敲门

3. 入座

六、茶水礼仪

1. 倒茶、递杯的方法

2. 多人时递杯的顺序

3. 得体有礼的加茶

4. 递杯、加茶时的示意礼

第四讲：商务场景化礼仪实战应用——微小的细节改变，成就您持续且深远的影响力

一、高效的商务拜访

1. 提前预约拜访时间
2. 确认拜访目的及议程
3. 拜访前交流事宜的注意事项
4. 商务会面流程

第一步：握手方式提升初见的信赖感

第二步：介绍客户与上级领导认识

第三步：鞠躬感谢表示感激

第四步：递送名片/企业资料

5. 商务拜访过程中的礼仪细节

二、商务接待、商务会议的流程及标准

1. 接待流程“的准备工作”

2. 接待礼仪

- 1) 次序——“迎客六礼六仪”
- 2) 洽谈位
- 3) “引导”坐行
- 4) 电梯
- 5) 上下楼梯
- 6) 待客

3. 会中礼仪

- 1) “茶”之礼仪
 - a 选茶—沏茶--奉茶礼
 - b 倒茶礼
 - c 叩谢礼

d 茶点选用

2) 接待服务

4. 会务安排礼仪

1) 大型会议主席台座次礼仪

2) 长桌、圆桌位次礼仪

3) 宴席座次安排礼仪

4) 大型聚会餐桌排放礼仪

5) 乘车座次安排礼仪

6) 国际谈判座次礼仪

5. 接待考察手册简要

6. 送客之礼

7、签字仪式全流程

1) 确定参加仪式的人员

讨论：人体礼仪的表达内容

2) 做好协议文本的准备

3) 落实签字仪式的场所

4) 签字仪式现场的布置

讨论：物体礼仪的表达内容

5) 签字仪式位次礼仪

讨论：事体礼仪的表达内容

三、国际商务宴请礼仪

1、西餐礼仪

1) 西餐位次礼仪

2) 西餐用餐流程

3) 餐具的摆放和运用

4) 用餐流程中四类酒的饮用时间

演绎：西餐用餐演绎（条件允许）

工具：视频播放背景

2、酒的品鉴礼仪

1) 开胃酒、红酒、白酒、烈酒的基础知识

2) 四类酒的品酒礼仪

3) 食物和酒的匹配

4) 用餐过程中酒的饮用顺序

3、咖啡文化和礼仪

1) 咖啡文化起源

2) 咖啡的种类识别

3) 常见的咖啡品牌

4) 咖啡礼仪

4、英式下午茶礼仪

1) 下午茶的由来

2) 下午茶器具的正确使用方法

3) 甜点种类和食用顺序

4) 下午茶礼仪

5、自助餐礼仪

1) 用餐菜序

2) 多次少取

3) 利己利他

4) 秩序排队

6、中式宴请礼仪

- 1) 中式宴请的艺术：从吃好吃文化
- 2) 桌次和位次
- 3) 点菜的技巧
- 4) 上菜的顺序
- 5) 餐桌禁忌 5 项

7、品茶论道

- 1) 茶文化：茶道、茶境、茶礼、茶艺
- 2) 中西方不同的品茶习惯
- 3) 从洗茶到奉茶
- 4) 茶礼仪 互动：茶艺展示

四、馈赠礼仪

- 1、礼物的选择
- 2、送礼时机的把握
- 3、礼品选择五大特性：纪念性、独特性、宣传性、时尚性、便携性
- 4、国际馈赠礼仪习惯与禁忌

讨论：最好的礼品

案例分析：中东客户的礼物

第五讲：商务沟通礼仪与技巧——解码沟通底层逻辑，提升影响力

工具：人际沟通的“秘密之窗”乔哈里视窗

一、建立优质的人际沟通效应

1. 首应效应 SOFTEN 原则：

- 1) 积极状态
- 2) 情绪管理
- 3) 声音调控
- 4) 寒暄问候

2. 近因效应的把握

- 1) 四有（有尊重、有诚意、有温度、有响应）

2) 三性（逻辑性、重点性、艺术性）

二、设身处地的交流与倾听

1. 倾听的六个层次

2. 倾听的四个基本点

3. 有效倾听的四层含义

4. 有效倾听的三要素

5. 有效倾听必备的四个技能

6. 倾听时的注意事项

三、解码高效沟通的奥秘

1. 打开话匣子的“提问式”两类型

2. 正确的使用肢体语言

3. 积极引领的交流方式

四、人际交往沟通心理学

1. 人际交往的 DISC 性格解码

2. 性格在沟通中的定位与分析

1) DISC 人格测验的四种类型分析

2) 别人怎样对待自己，自己如何对待别人

3) 从性格角度看待沟通

3. 思维模式点线图讲解

五、有效沟通的万能公式

1. 高效汇报工作四步法——让领导看到你的能力

2. 让领导瞬间 get 主题的三步汇报法——让你汇报表达有主见 match

3. 清晰下达工作的三步法——不再让员工不明所以

4. 给同事提意见的三步法——沟通拒绝绕弯子，省时省力更高效

5. 检查下级工作三步法——化负面情绪为积极行为
6. 新岗上任发言公式——赢得职场第一认同感
7. 职场表达观点——把话说到点子上的三步法

第六讲：涉外常用商务礼仪——助力职场

一、涉外电话礼仪

- 1、接打电话首先自报家门
- 2、准备好纸笔随时记录
- 3、结束时候说祝福语

二、互联网时代微信礼仪

1. 微信礼仪的基本流程

- 1) 有礼的添加微信：尊者优先、事不过三
- 2) 适时的问候：自我介绍、寒暄
- 3) 微信人际社交管理意识

2. 有效管理微信的三要素

- 1) 管理工作群
- 2) 管理朋友圈
- 3) 管理点赞回复

三、涉外邮件礼仪

- 1、邮件格式
- 2、邮件用词、标点符号注意事项
- 3、邮件内容按数字化条理清晰
- 4、邮件结尾祝福并表示期待回复

第七讲：美国商务礼仪

一、美国社交礼仪

- 1、见面礼仪、目光礼仪、称呼礼仪
- 2、握手礼仪、习惯
- 3、谈话礼仪、谈话风格、谈话禁忌
- 4、女士优先礼仪
- 5、预约礼仪

二、与美国人商务谈判礼仪

- 1、谈判习惯、谈判原则 □自尊心强，爱攀谈 □习惯先谈大原则 □喜欢亮底牌，不喜欢遮掩虚假
- 2、美国人谈判个性 □个人主义 □快速信任 □敢于承担风险 □细节认真 □自我感觉良好

3、准时观念 三、美国人商务会餐礼仪

- 1、进餐不发声
- 2、不喜欢他人取菜
- 3、不喜欢劝酒
- 4、不喜欢宽衣解带

三、美国习俗礼仪

- 1、美国人爱白色、爱山茶花与玫瑰
- 2、崇拜伟人和自己
- 3、信仰新教
- 4、节假日 □注意犹太人节日 □圣诞节与复活节前后两周不宜拜访
- 5、喜欢别人夸“黑瘦”、忌讳种族歧视

第八讲：日本商务礼仪

一、日本社交礼仪

- 1、见面鞠躬礼仪、目光礼仪、称呼礼仪 □鞠躬度数（30、45）、方式讲究（男女有别） □等对方抬头再起身 □谦虚认真对视 □说话时目光坚定对视、不宜游离 □在对方姓后面加“san”
- 2、握手礼仪、习惯
- 3、谈话礼仪、谈话风格、谈话禁忌 □常说“请、打扰了”、不说“哈？”，换成“呃”、 □说话时不能指手画脚手放兜里
- 4、日本举止礼仪 □坐姿礼仪 - 端正 □等主人入座再坐下
- 5、笑的礼仪 □含蓄、微笑保持很长时间、难猜透日本人的面部表情
- 6、守时、强调级别对等

二、与日本人商务谈判礼仪

- 1、职位排序：主席 - 总裁 - 副总裁 - 专务 - 执行董事长 - 常务董事 - 董事 - 部长 - 科长
- 2、日本人面子思想严重
- 3、对商业竞争对手敏感
- 4、重视和的精神
- 5、喜欢采取迂回战术，不爱开门见山
- 6、重视合同、契约精神
- 7、严谨、精益求精、喜欢慢扣细节

三、日本人商务会餐礼仪

- 1、上菜一次上齐、爱吃鱼
- 2、用餐顺序及习惯 □先喝汤、再吃菜 □吃得慢、左手端碗、善用公筷 □饭前饭后要说：“我吃饭了”“我吃饱了” □日本人认为善饮者潇洒
- 3、爱喝啤酒、清酒、威士忌、餐酒、烧酒
- 4、四、日本习俗礼仪
 - 1、信道教、佛教

第九讲：澳大利亚国家礼仪

一、商务礼仪

- 1、商务人士以真诚为豪
 - 2、不喜欢官架子
- 二、称谓与问候礼仪
 - 1、喜欢亲密称呼名字
 - 2、见面问候紧紧握手
 - 3、名片交换

4、切勿社交场合哈欠伸懒腰

三、约会礼仪

1、事先预约

2、严格准时

3、下班时间一到立即离开办公室

四、送礼礼仪

1、拜访须带上小礼物

2、喜欢平等、热情

3、公私分明

第十讲：俄罗斯——国家背景、民俗文化、交往习惯、交往要点

1、世界上面积最大的国家

2、b55%居民信奉宗教

3、见面行握手礼

4、俄罗斯禁忌

5、多元文化的美加

1) 美加国的溯源

2) 多元化的宗教信仰

3) 外向和注重实际的性格特征

4) 特别的隐私和个人空间

第十一章：印度商务礼仪

一、印度社交礼仪

1、见面礼仪（合掌、举手示意、拥抱、摸脚、吻脚）

2、握手礼仪、习惯 □男人与男人握手 □与女人应双手合十

3、谈话礼仪、谈话风格、谈话禁忌 □喜谈文化

4、守时礼仪

5、关于种族和女性

二、与印度人商务谈判礼仪

1、谈判习惯、谈判原则 □谈判穿西服 □喜欢英式礼仪

2、图方便，喜凭借样品交易

3、印度商人大多爽快

4、认为印度是最好的

三、印度人商务会餐礼仪

1、不吃牛肉，牛为神

2、用餐一定右手

3、素食主义多，等级越高越素

4、口味偏辣、喜酥烂

5、爱红茶招待

四、印度习俗礼仪

1、信佛教

2、进寺庙不宜带任何牛制品

3、进寺庙门脱鞋