

礼商赢未来《高端商务礼仪及场景应用》培训实施方案

主讲人：朱美林

■ 课程背景：

在数字时代、信息快速传播的商业环境下，企业要保证高品质，品牌化可持续的长远发展，应对未来的不确定性，必须要拥有一支高素质、高潜力的人才梯队。提高企业员工素质，激发员工能动力，不仅有利于提高企业员工责任心和忠诚度，同时也有助于提升员工工作有效性。礼商是一个人内在修养和素质的外在表现，比高情商更具有个人竞争力，优秀的内在素养与外在呈现是一场由内而外的修炼。在修炼的过程中，商务礼仪有助于提高个人的自身修养、改善人际关系，提升企业整体竞争力。同时还可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业品牌影响力。优质的企业要具备引领市场走向未来的力量，就要具备一支高素质，高潜能的顶尖人才梯队，就要全力培养出高素质的人才，确定理念、不断提高企业文化的软实力。“个人的竞争力提升，就是企业竞争力的提升”！本课程从积极心理情绪、思维结构、行为改变、实景应用等

■ 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岗位身份的职业化形象
- 行为修炼：塑造学员个人影响力与领导力，掌握基本的职场礼仪举止标准、知行合一
- 沟通管理：沟通技巧在工作场景中的正确使用、建立精巧职场关系
- 修养提升：提升学员敬业度与内驱力，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：

企业中基层人员、高层管理人员

■ 授课讲师：

朱美林

■ 培训时长：

三天（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，

■ 高端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”

1. 当今信息时代企业可能面临的竞争危机（建组破冰）
2. 自我管理：以礼治己，以礼待人
3. 职场人士应必备的素养四要领
 - 1) 认知水平——心态调整是基础（为什么学礼仪）
 - 2) 有效定位——角色清晰是关键（学习礼仪的意义）
 - 3) 敬业精神——专注焦点是核心（礼仪的价值）
 - 4) 人际关系——价值的体现（知礼行礼的作用）

视频观赏：互动讨论、总结要点

第一讲：商务形象修炼——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) 职场男士的必备战袍——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) 职业套装的穿搭，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. 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、仪态管理——得体举止展现您的职业行为风度与气质

1. 具有感染力的微表情管理

1) 微笑四部曲：面对不同的场合，不同的情况

2) 观其眸识其心：眼神流露出来的奥秘

2. 自然大方的手势礼仪

1) 情景手势礼

2) 形象手势礼

3) 引领手势礼

3. 文雅而端庄的坐姿礼仪

4. 英姿焕发站姿礼仪

1) 男性的风度站姿

2) 女性的优美魅力站姿

5. 稳妥的蹲姿礼仪

6. 体现风度与自信的行走礼仪

7. 恰到好处的商务交流距离

1) 舒适距离

2) 沟通距离

3) 距离的禁忌

第二讲：社交礼行管理——职场交往礼仪应用

一、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

七、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

3. 面对不同对象沟通的禁忌

第三讲：接待场景礼仪——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 扣谢礼

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

三、商务宴请礼仪

1. “饭局”的3大价值

2. 座位的安排之礼

3. 商务宴请时，如何点菜，谁来点菜？

4. 用筷子的礼仪和禁忌
5. 用餐，吃相和喝粥的讲究
6. 喝酒“敬酒礼仪”的讲究
7. 吃完离席的讲究
8. 酒宴礼仪

四、馈赠礼仪

1. 热情相送三部曲
2. 馈赠的层级标准
3. 馈赠物品的选择（礼品分享）
4. 随手礼八忌

第四讲：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——打开语言阀门的金钥匙

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

六、三大场景应用

1. 文雅的电话礼仪

- 1) 提高电话沟通的高效性
- 2) 电话有效交流四要领
- 3) 代接电话时的要求
- 4) 拨打电话时的礼仪
- 5) 礼貌的挂断电话
- 6) E-mail 让上级/客户认可你

2. 与上级的相处之道

- 1) 领导相处的基本礼仪
- 2) 向上级汇报工作时的礼仪
3. 商务沟通常用礼仪
 - 1) 快速拉近距离的礼貌性用语
 - 2) 沟通谈话“五不问”“六不谈”
 - 3) 语言的特殊魅力促进人际关系
 - 4) 共情力技巧模型
 - 5) 拉近关系的赞美魔法

延伸：礼仪与管理——助力领导者影响力提升的有效砝码

1. 管理行为心理学的 RMB 模型
2. 礼治管理文化核心模型
3. 举止风格认知礼学行为
4. 金字塔模型礼学行为法则
5. 礼学素养与影响力的关系
6. 全球化语境下商务礼仪的发展趋势