

# 礼赢商运《高规格商务礼仪》培训建议实施培训

主讲人：朱美林

## ■ 课程背景：

在现今社会中，科学、信息技术的透明与普及，产品同质化让产品再难独立为王，客户感观体验刺激已经被点醒，得体、信赖、愉悦的商务交往界面加上过硬产品，才能抓住合作机会、市场机遇，占领市场、扩大份额。大厦耸立，非一日之功，地基的基础决定了楼层高度。物有本末，事有终始，企业高层、中层、基层的商务交往能力，影响并决定了企业与市场交往的质量，决定了企业在同行业内的竞争软实力——企业核心竞争力之一。人系情感动物，运用商务礼仪发展“一次一生”的忠诚、稳定、持久的客户关系。

## ■ 课程目标：

- 客户经理能够在与客户对接上发生重大社交接待改观；
- 提升客户拜访的成功率、合同的签单率、提升大客户比率；
- 提高商务合同的单份含金量；
- 提升个人及企业形象。

## ■ 培训人群：

企事业单位中高管理人员

## ■ 授课讲师：

朱美林

## ■ 培训时长：

半天或一天（时间分配由实际情况而定）

## ■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：课程内容让学员掌握员工商务场合形象标准、掌握日常商务礼仪标准，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，

## ■ 高规格商务礼仪课程大纲：

破冰思考：提到礼仪，你第一反应到的场景或画面是什么？

案例：机场一遇

### 第一讲：懂礼——源自内心素养

#### 一、不学礼、无以立

1. 知礼/行礼/懂礼/用礼
2. 温良纯善之心

#### 二、礼仪融入角色与生活（视频）

1. 礼仪是拿来用的，不是拿来供的
2. 刻意死板的礼仪行为不可取

#### 三、礼仪的素养需要内外结合

1. 刻意打磨流露自然素养
2. 提高职业匹配度

#### 四、利益共赢、双舒双然

1. 尊他，按角色做事
2. 尊重，享受共赢

#### 五、商务礼仪的商务形象

图片：冰山原理

1. 商务社交之第一印象

2. 你的形象岂止百万

案例：纽交所敲钟时刻形象的重要性

## 第二讲：有礼——职场形象与商务交往

### 一、商务形象——仪容礼仪

1. 男士仪容礼仪

1) 发型标准

2) 面容基础

3) 气味影响

4) 指甲规则

2. 女士仪容礼仪

1) 发型准则

2) 妆容场合

3) 气味场合

4) 指甲长度

### 二、商务礼仪——仪表礼仪

1. 遵循 TPOR 原则

2. 商务男士仪表礼仪

1) 配饰

2) 衣着规范（正装/休闲）

3) 领带/领结/袖扣

4) 商务鞋履要求

5) 衬衫与短袖衬衫搭配须知

6) 场合准则

### 3. 商务女士仪表礼仪

- 1) 配饰要求
  - 2) 服饰要求 (裙子长度/款式)
  - 3) 丝袜要求
  - 4) 鞋子要求
  - 5) 服饰质感要求
  - 6) 场合准则
  - 7) 丝巾的百搭系法
- ### 4. 男士/女士的着装规范及禁忌

示例：图片

- 1) 场合环境
- 2) 颜色质感
- 3) 配饰色彩
- 4) 妆容气味
- 5) 商务正装要点与禁忌
- 6) 裙装要点及禁忌

随堂测试：检验商务服饰准确性

课堂比对：商务西装与休闲西装的区别

### 5. 仪态礼仪：站姿/坐姿/行姿/蹲姿 (要点教学+练习)

## 三、商务礼仪——接待礼仪

1. 会面接待场合分类 (公务/政务/涉外/商务活动/商务会议/商务会餐/合作拜访)
2. 乘车礼仪
  - 1) 接待规格及接待人数对等原则

图片展示：接待队形体现

- 2) 乘车座次礼仪 (图片讲解)

### 3. 交流礼仪

- 1) 问候礼/引导礼/称呼礼/介绍礼/名片礼/
- 2) 点头礼/鞠躬礼/握手礼/拥抱礼/合十礼/拱手礼/抱拳礼/挥手礼
- 3) 称呼礼/递接礼/名片礼/微信礼/引导礼/次位礼

## 四、商务礼仪——会议礼仪

1. 敲门进出礼仪
2. 谈判/会客场合座次礼仪
3. 待客之奉饮礼仪
4. 等候礼
5. 送别礼仪

## 五、商务礼仪——餐饮礼仪

1. 商务宴请与工作餐的区别
2. 用餐场所如何选择和确定
  - 1) 邀约的艺术
  - 2) 赴约的礼仪
- 3) 安席之礼：落座顺序
- 4) 点菜的原则
- 5) 话题的选择
- 6) 敬酒的学问
- 7) 饭局中的礼仪
- 8) 饭局后的礼仪

任务式体验：点菜水平大测试

## 六、商务礼品馈赠礼仪

- 1) 礼品种类筛选
- 2) 礼品赠送形式
- 3) 馈赠节点

#### 4) 礼品含义

### 第三讲：用礼——商务场合沟通礼仪与技巧

案例：智商过剩的时代走心是唯一的法宝

#### 一、看清讲话对象与时机

1. 知要领

2. 懂角色

3. 善沟通

#### 二、沟通形式的转变

1. 电话礼仪——能带来意外收获

2. 通讯礼仪——链接增进彼此情感建立

1) 短信礼仪

2) 微信礼仪

3) 社交软件礼仪

现场模拟演练：商务接待之会客礼仪

**主题式互动：**为【礼】画像 老师总结、课程总回顾、祝福、再见