



用礼仪助你成为职场精英

国际商务接待礼仪

主讲：曹燕欣

前言

无论是内部的商务礼仪运用还是国际商务礼仪的运用，对于企业与个人都及其重要，尤其是在今天商业竞争激烈，国际商务交往频繁的背景下，作为职业人，作为企业，熟练且恰当的运用礼仪不仅仅能展现我们良好的企业形象，更是在为我们赢得更多市场机会助力。

课程时长：1天

学员对象：在职商务人士

授课形式：传统：视频、案例、小组讨论，现场辅导、情境模拟

独特：探讨与碰撞，开放式交流与对话，教与学平等理念。

课程目标

- 了解商务礼仪对职业人，对企业的重要意义
- 学习商务礼仪在日常工作中的运用技巧
- 了解国际商务交往中的礼仪运用原则
- 学习接待不同国家的人所需要的礼仪知识以及礼仪在具体场景中的运用

课程纲要：

第一部分：每一次的商务接待都是展示企业形象的绝佳机会——商务接待的重要性

- 1、企业展现给他人的第一印象——商务接待工作对企业的重要意义

第二部分：凭经验不如凭计划——商务接待计划制定与仪式设计

- 1、商务接待计划制定的五个要点——目的、主题、人员、规格、形式

第三部分：准备越充分，结果越满意——商务接待的前期准备

- 1、态度准备——中国人的待客之道

国外商务伙伴的接待态度——以客为尊，远客为贵，热情相迎、平等相待

——国际商务交往中必须具备的意识认知



2、形象的准备——你的诚意要让对方看的见

- 服装与礼（西方国家对着装有严格的着装规定）
- 表达敬意的第一法门，是服装上的同频
- 着装原则
- 仪容与仪表
- 精致感是欧美、日韩新等国家共同特点

2、场地、环境、物料的准备——用与众不同的接待方式让客户留下深刻印象（案例观摩）

- 会议的场地选择与布置、酒店的选择、餐厅的选择

3、巧用礼品表达心意——商务交往中的礼品赠送

- 国际商务交往，礼品选择的要求与禁忌

案例：法国总理来访，我方准备的礼品

第三部分：礼仪是全世界共同信奉的规矩——礼仪在商务接待中的合理运用

1、迎接之礼——案例观摩

迎接客户来访时的态度与仪态——期待、欢迎，有朋自远方来，不亦乐乎

- 站姿与表情

2、会面礼仪——讲解+练习

国际通用的会面礼仪——握手、寒暄、称呼、介绍，一步不能少

- 国外人士（感情深，抱一抱，初见面，早伸手）

具体礼节讲解及练习——握手的要求与讲究

- 错误的握手方式
- 哪些国家，哪些人，不握手

商务交往称呼莫随便——欧美部分国家、日韩、俄罗斯、新马等国家的称呼特点及禁忌

寒暄要大方，要热情——寒暄的目的，是快速建立感情链接

- 不同国家，不同地区的寒暄特点

自我介绍要及时——商务介绍不是只有四要素

- 介绍他人要准确、要热情

3、礼仪中的核心，任何时候都不能出错的位次安排——商务接待中的位置礼仪

位置礼仪的重要性——全世界，所有国家都在乎地位与身份

- 欧美国家对位置的在乎大于我们国家

了解不同国家的位置礼仪——国际通用的位置礼仪原则

- 中国人自己的位置规矩



燕欣礼仪

用礼仪助你成为职场精英

——欧美部分国家在位置礼仪上的特点

——宗教区国家在位置方面的讲究（男与女）

商务陪同引领中的站位及位置礼仪运用——以客为尊是位置礼仪的核心

——单人引领时的站位、多人陪同时的站位

——陪同引领中的站位、距离、手势、表情等综合要求

——电梯、楼梯、走廊等的位置与顺序

——会议中的座次礼仪（不同的会议场地，不同的参会人员，不同的会议座次安排）

——会议中的入座顺序及入座礼仪（职位、性别、资历）

——乘车时的座次与乘车礼仪

——合影时的站位与礼仪

3：小举动大教养——商务接待中的常用礼仪

名片的礼仪——重要场合，名片依然是主要的交际方式

——与国外人员交往，名片第一，微信要尊重对方的社交权

——名片的交换与使用礼仪

茶水的递送——商务接待中茶水选择与要求

——上等咖啡下等茶的说法是否合理

——接待国外客户，咖啡要有，茶、水也要有

——国际商务会议中的茶点与水果选择（把握四个要点）

——正式会议中的添水添茶之礼

礼品的赠送——一般商务接待赠送礼品在会议结束之前（国内合作伙伴）

——重要商务合作，举办专门的赠送仪式（要让礼物有价值，有意义）

——伴手礼与正式礼物

会议中的资料与物品递送——时机的把握、递送的方式

4、商务接待中的举止与语言——一举一动都关乎别人对我们的印象，对决定别人对我们的评价

常规的仪态要求——站姿、坐姿、手势、表情

——不同国家的人在举止方面的特点

——容易引起争议的肢体动作

商务交往中的语言要求——以礼为基础，专注商务合作内容、休闲只做调剂且要把握尺度

——商务接待中的语言交流要求（规范及常用语言）

——国外人士语言交流要求（四个不谈）

——国际商务交往，主动规避敏感或争议话题



用礼仪助你成为职场精英

5、迎好更要送好——商务会面送别礼仪

商务会面送别原则——善始善终而不是虎头蛇尾

- 国外客户送别流程（送别仪式、礼品选择、送别宴、送别流程）
- 日常来访送别（挥手，致谢，欢迎再来）

情境模拟与练习——结合当天授课时间，全员参与对以下情境模拟训练（可选一个）

国外客户来访迎接——从接站、会面、会议、告别全流程）

案例：某著名企业接待某国总统观摩

第四部分：无宴不成礼——商务交往中的宴请与用餐礼仪

- 1、国内商务接待晚宴——精心设计，提前布置，牢记商务宴请不是简单的吃顿饭，而是展现魅力、增进感情的机遇
- 2、国际商务宴请中的态度——与时俱进，展现文化自信，尊重特殊需求
- 3、前期调研不可少——调研越仔细，宴请满意度越高
 - 人员、规格、形式、菜品
- 4、接待国际商务伙伴——中式餐饮+对方饮食习惯关照
 - 正式宴请，中式为主（展现中国特色，地方特色的高端场所）
 - 小请吃店（休闲时间，品尝地方小吃或特色）

案例：马斯克服来北京吃了什么

- 5、商务用餐的中礼仪——基本的餐桌礼仪（如何点菜、请菜、点酒，敬酒，如何使用餐具，如何交流）
- 6、西餐的基本常识与食用礼仪——西餐如何点餐、餐具的使用与西餐的部分规矩
- 7、日韩在用餐方面的特点与禁忌——尊重习惯，注意规避信仰禁忌、不打扰与不强迫

(燕欣老师所有课程均为原创，资料仅提供给受训客户与培训机构，请勿传给第三方，谢谢支持)