

《商务礼仪“解码者”—从入门到精通的进阶之旅》

主讲：李丹老师

【课程背景】

全球化与信息化快速发展的时代背景下，商务交往日益频繁，而商务礼仪作为商务活动中的核心环节，对于个人和企业的形象塑造至关重要。

近年来，我国高度重视礼仪文化的传承与创新，二十大报告中明确指出：“弘扬中华优秀传统文化，培育时代新风新貌，加强中华优秀传统文化教育，深化爱国主义、集体主义、社会主义教育，着力培养担当民族复兴大任的时代新人。”这一论述强调了礼仪文化在新时代的重要性，因此，掌握和运用恰当的商务礼仪，不仅有助于建立良好的商业关系，还能提升个人的综合素质和职业能力。

【课程收益】

- ✓ 深入理解商务礼仪的精髓，塑造专业的商务形象。
- ✓ 掌握商务礼仪的层次与细节，提升商务交往效果。
- ✓ 学会在商务场合中正确运用礼仪，增强合作伙伴的信任。
- ✓ 精通商务表达与沟通技巧，建立长期稳定的商务关系。
- ✓ 熟悉商务流程与动线设计，提升商务活动的效率与品质。
- ✓ 培养积极、从容的商务心态，面对挑战保持乐观。
- ✓ 激发创新思维，引领商务礼仪的新趋势。

【课程方式】

- ✓ 理论讲授：深入剖析商务礼仪的理论知识。
- ✓ 案例分析：结合经典案例，探讨商务礼仪的实际应用。
- ✓ 角色扮演：模拟真实商务场景，增强实践能力。
- ✓ 分组讨论：鼓励学员交流心得，共同提高。
- ✓ 互动问答：即时解答学员疑问，加深理解。

【课程对象】

商务从业者、企业管理人员、商务洽谈与营销人员、客户服务人员等

【课程时长】

2天（6小时/天）

【课程大纲】

开场互动：破冰与商务礼仪初探

一、商务礼仪之道：深度诠释商务风范

1. 商务礼仪的起源与发展

- 礼仪的定义与内涵
- 商务礼仪的定义与内涵
- 商务礼仪的演变与现状

2. 商务礼仪的基本原则与功能

- 正面积积极原则
- 与时俱进原则
- 规范灵活原则
- 双舒双然原则

二、商务形象塑造：专业风范的视觉呈现

1. 仪容仪表的重要性与标准

- 首因效应在商务活动中起的关键作用

➤ 商务形象的视觉营销价值

2. 商务仪容仪表的规范关键

➤ 商务形象中的『妆』『发』管理

➤ 商务形象细节之『形象五觉体验』

➤ 商务着装的规范与搭配

➤ 鞋袜、饰品、徽章等在商务形象塑造中的重要作用

3. 商务形象与企业品牌价值的关联

➤ 商务形象对企业品牌的影响

➤ 商务形象与职场竞争力

三、商务举止之韵：行为举止的艺术表达

1. 商务交往礼仪的规范与细节

得体

适度

平等尊重

2. 商务仪态举止的规范与训练

➤ 商务『站姿』标准

➤ 『走』出来品质感与从容感

➤ 『坐』出商务范

➤ 低体势的『平等与尊重』

➤ 行为举止的禁忌与优化提升

3. 商务交往中的礼仪与技巧

➤ 迎来送往中的『称呼』礼节

姓名式称谓 职务式称谓 亲缘式称谓 性别式称谓

区分对象 照顾习惯 主次分明 注意禁忌

➤ 致意问候中的礼节

挥手礼 招手礼 握手礼 鞠躬礼 拥抱礼

合十礼 欠身礼 注目礼 示手礼 吻手礼

撞肩礼 脱帽礼 拱手礼 寒暄礼 避让礼

➤ 表情礼仪在交往过程中的有效应用

得体的微笑

亲切的目光

➤ 得体有序的介绍礼仪

单人介绍 两人介绍 多人介绍

➤ 『手』当其冲的商务邀请

➤ 持物、递物、接物

文件、笔、水杯、尖锐物品、名片等

➤ 开、关门中的用心细节

➤ 乘梯中的『先』与『后』

➤ 商务交往中的位次与分寸

➤ 细节关注：『交往触点』『得体舒适』

***练一练：商务举止修炼**

***实操练习：商务形象得体塑造**

四、商务言辞之美：语言艺术的魅力传递

1. 商务表达中的智慧

- 高情商表达突破人际交往壁垒

2. 高情商表达的策略

『差异化策略』

『升维思考、恰当表达』

3. 高情商表达的技巧

表达有『礼』

表达有『情』

表达有『术』

表达有『物』

4. 肢体语言在表达中的作用

- 传递情感与温度
- 建立信任与共鸣
- 情绪暗示和氛围营造
- 非语言信息辅助

5. 情感表达与共鸣建立

- 商务表达的边际与尺度
- 收益性表达与损失性表达
- 商务表达过程中的『非暴力法则』

*学员互动：有效表达练习

五、商务沟通之道：智慧交流的策略

1. 商务沟通有效原则

- 尊重礼貌原则
- 利他共情原则
- 平等真诚原则
- 合作共赢原则

2. 商务沟通的技巧与策略

- 『我』字妙用
- 策略化引导交流
- 认同与赞美
- 有效激励
- 高情商提问与回答问题的技巧

3. 倾听在沟通中的重要性

- 倾听5层次
- 从『听见』到『听懂』
- 从『有效理解』到『积极反馈』

4. 反馈与确认的方法与技巧

- 使用明确的语言
- 重复关键信息
- 鼓励开放与真诚的沟通

5. 沟通障碍的识别与解决

- 识别中的观察与检索
- 擅用适当的解决策略

6. 数字化沟通的规范使用技巧

- 手机通话礼仪

拨打 接听 记录 反馈 禁忌

➤ 微信的规范使用技巧

关于微信名称和头像选择

关于添加微信

朋友圈的管理与设计

回复交流中的高情商

微信交流中的五个禁忌语

微信群的维护与管理

视频、音频使用规范

推送好友需注意

电子邮件的收发使用规范

7. 赋能营销：商务沟通的高效应用

➤ 商务化沟通在营销中的重要性

提升品牌形象与客户信任

建立长期稳定的客户关系

➤ 商务沟通在销售中的实战技巧

识别客户需求与期望

运用高情商沟通策略提升销售业绩

达成销售目标与客户满意度

*说一说、练一练：高情商表达与智慧沟通

六、高效商务接待：效率与品质的精准把控

1. 商务接待的四大原则

➤ 充分准备原则

➤ 热情周到原则

➤ 确保安全原则

➤ 礼节到位原则

2. 商务接待的层次划分与特点

➤ 商务接待的四个层级划分标准

『S级』 『A级』 『B级』 『C级』

➤ 各层级接待工作的特征与特点

3. 决定接待品质的基础与增值服务

➤ 商务接待过程中的关键时刻

➤ 增值服务的创造与提供

4. 商务接待流程与动线设计的意义

➤ 接待流程设计的必要性

➤ 接待流程与服务效能的关联

➤ 接待流程预演、优化与改进

➤ 动线设计呈现商务接待高效率

客户动线的优化与调整

接待人员动线的规划与管理

5. 流程中的关键节点与风险控制

➤ 突发状况的应急处理

6. 商务接待工作的实效落地

➤ 接待场景化的准备工作

资料对接

人员对接

车迎安排

餐饮与住宿

场地与布置

突发应急预案

➢ 接待场景化的服务细节落地

周全周到

关注细节

关注反馈

➢ 接待有『术』的完善总结工作

接待流程回顾

客户反馈收集

服务质量评估

问题识别与改进

经验总结与分享

客户关系维护

文档整理与归档

***设计与练习：接待动线及关键触点设计与优化**

***落地实操演练：商务接待之“他来了”**

七、会议之道：专业服务的品质展现

1. 会务服务的五项基础理论

➢ 会议服务的宗旨与价值体现

以客户为中心

高效、专业、细致

诚信、尊重、专业、热情

确保服务质量

确保客户满意度

➢ 会务服务的组织与执行管理

服务流程设计

会场布置与设施管理

物料准备

➢ 会务服务礼仪与品质化接待

接待来宾

引导就座

提供茶歇和餐饮服务

协助处理突发情况

➢ 会务服务过程中的沟通与协调

高效沟通与有效协调

永远要准备 PLAN B

➢ 会务服务的创新、总结、与优化提升

引进服务新理念

采用数字化工具及手段

优化服务流程

2. 会务服务的四项基本能力

协调 组织 执行 管理

3. 会务服务的三个重要环节

➤ 会服的前期准备

会议位序『常规安排』 『特殊情况』

➤ 会服的落地实施

接待与签到

茶歇与餐饮

会议记录

现场支持

会议合影

➤ 会服的后期跟进

会议的总结与反馈

资料整理与归档

成果跟踪与评估

会服能力提升与固化

4. 会务服务的两个关键事件

➤ 车辆安排

➤ 住宿安排

5. 会务服务的一个必要环节

➤ 会议的类型及级别划分

会议级别划分：『A级』 『B级』 『C级』 『S级』

八、商务宴请：商务关系建立的黄金圈

1. 商务活动中常见的用餐形式

➤ 商务宴请

➤ 鸡尾酒会和私人宴请

➤ 自助餐和工作餐

2. 宴请对象的分析及准备

➤ 需求与喜好分析

➤ 邀请方式

➤ 菜品选择

➤ 场地布置

3. 宴请的时间与地点的选择

➤ 时间安排与技巧

➤ 地点选择与考虑因素

➤ 氛围的营造

4. 如何安排菜单

➤ 八大菜系的特点

➤ 菜品品类安排

➤ 上菜顺序安排

5. 餐桌礼仪与宴请沟通

➤ 餐桌位序安排

➤ 话题的选择

➤ 沟通交流中的禁忌

6. 敬酒与致辞

- 斟酒的学问
- 茶水礼仪
- 致辞的方式与技巧
- 拒酒中的情商

7. 宴请流程与管理

- 请菜与布菜
- 餐具的使用
- 召唤服务人员
- 转台取菜的禁忌
- 特殊食物的食用技巧与注意事项
- 细节体现修养
- 宴请结束的时宜
- 送别的安排技巧

8. 突发状况的高情商化解

*流程设计：一场完美的商务宴请

九、商务馈赠：小细节中的大学问

1. 商务礼品文化

- 现代商务礼品馈赠的演变与趋势
- 不同国家及地区的商务馈赠文化差异

2. 商务礼品的选择原则

- 礼品的文化意义与象征
- 礼品的选择与预算控制

3. 商务礼品的赠送与接收

- 赠送礼品的时机与方式
- 过程中的注意事项
- 接收礼品的礼仪与感谢方式

4. 商务馈赠中拒礼不拒“礼”的智慧

- 拒收礼的基本原则
- 拒礼的智慧

十、人际影响力：商务交往核心力

1. 商务礼仪在人际关系中的作用

- 提升个人魅力与影响力
- 建立信任与尊重
- 有效处理冲突与分歧
- 维护与拓展人脉网络

2. 商务领导力，个人能力与团队凝聚力的双重体现

- 商务礼仪与领导力的关系
- 商务修养对领导力的影响
- 领导者在商务场合中的礼仪表现
- 提升领导力的商务礼仪策略

塑造良好的领导形象

树立榜样与激励团队

展示领导力与决策力

3. 商务礼仪在团队建设中的作用

- 促进团队沟通与协作
- 营造和谐融洽的团队氛围

4. 团队建设中的商务礼仪实践

- 团队活动的礼仪规范
- 团队庆祝与表彰的礼仪

*团队游戏：达芬奇密码

十一、风险智控：商务危机预警与解决

1. 商务企业危机概述

- 商务企业危机的类型与特点

危机类型

特点及影响

- 商务企业危机管理的流程与策略

危机预警与预防

危机应对与处理

危机恢复与总结

2. 商务礼仪在危机管理中的重要作用

- 危机中的形象维护与信任建立
- 沟通过程中有效信息传递
- 保持冷静与稳定
- 修复信任与合作关系

3. 商务礼仪在危机处理中的应用

- 快速响应与积极应对
- 妥善处理与媒体的关系
- 修复与重建企业声誉

十二、以心为箭：商务创新策略与实践

1. 商务活动中积极心态的培养

- 商务交往中的EQ与IQ
- 应对压力与挑战的情商策略
- 心态调整与情绪管理
- 阳光心态的塑造
- 情绪管理的技巧与方法

2. 素养提升领航职业发展

- 商务礼仪对职业发展的积极作用
- 有效提升职业形象与竞争力
- 拓宽职业道路与机会
- 如何通过商务礼仪规划职业发展
- 设定职业目标与路径

3. 商务创新意识培养与策略落地

- 商务活动中的创新思维
- 人际敏感度在商务创新过程中的应用
- 创新环节的设计与可行性研判
- 创新落地的实施、反馈、优化

*学员互动：四格漫画-我是谁

十三、跨文化商务礼仪：打破交往界限

1. 跨文化商务礼仪的重要性

- 跨文化背景下的共情与利他思维
- 全球化背景下的文化多样性

2. 跨文化沟通中的礼仪差异

- 主要国家的商务礼仪与文化差异

亚洲国家的商务礼仪

欧洲国家的商务礼仪

美洲国家的商务礼仪

3. 跨文化商务礼仪的应对策略

- 尊重与理解文化差异
- 坚持不断学习成长

***学员练习：从美国来的商务伙伴 Lawrence**

十四、案例分享与实战

- 学员分组进行商务场景模拟演练
- 讲师点评与反馈，提升学员实战能力
- 结合实际案例，分析商务礼仪在商务活动中的应用与效果