

《职业形象与商务礼仪》课程大纲

一、课程综述：

个人形象是构筑企业公众形象的基石，企业员工是否懂得和运用现代交往的基本礼仪，不仅反映出员工自身的素质，而且体现出其所在单位严谨的管理水平。

尊重他人是现代交往礼仪的重要原则；真诚、自律和适度是不变的礼仪法则。本课程旨在帮助企业管理人员，客户经理、销售人员了解商务礼仪及面对客户营销时的沟通营销技巧，掌握商务礼仪的要领，懂得如何与客户沟通的技巧，掌握营销的技巧，应对多样客户营销的场合……完善、提升企业的整体形象；为上企业创造出更好的经济效益和社会效益，树立企业优秀品牌而设计。

二、授课对象：希望提升个人商务礼仪形象的商务人士。

三、授课时间：1天

四、课程内容：

第一部分：礼仪与个人魅力——人生的必修课

- 1、礼仪核心意义与内涵的进一步认识
- 2、形象的重要性——我们就是企业的“金字招牌”

第二部分：科学管理个人职业形象——职业形象量身打造

一、科学管理个人形象之----仪容管理

- 1、个人形象仪容管理的基本原则
- 2、个人形象之面容、发型规范

二、科学管理个人形象之-----着装管理

- 1、工作着装规范与禁忌
- 2、领带、佩饰的礼仪
- 3、商务场合着装的几个原则

三、科学管理个人形象之----行为举止管理

- 1、展示个人气质站姿体现的是自信
- 2、优雅得体的坐姿体现对他人尊重
- 3、自然端庄的蹲姿展示的是稳重
- 4、洒脱自信的走姿展示你的风范
- 5、标准服务手姿体现服务素养

第三部分：商务礼仪与营销技巧——营销中展示您的素养和企业的品牌

一、商务场合会面的礼仪

- 1、亲切的问候让客户宾至如归
- 2、见面致意的礼节让客户感受真诚
- 3、自我介绍与为他人作介绍
- 4、握手传递出热情诚恳和谦虚
- 5、拉近距离的话题从名片递送开始
- 6、商务会面的座次安排体现尊重

二、营销服务意识与态度

- 1、营销过程中的服务意识与态度
- 2、如何迎接与引导客户
- 3、营销中的空间距离
- 4、送别客户的礼仪

第四部分：营销中的沟通礼仪与技巧——良好沟通助您一马平川

一、沟通的基本内容

二、商务人员的沟通礼仪与技巧

- 1、用魅力笑容建立人际沟通的桥梁
- 2、客户服务中的情绪控制与表情神态
- 3、运用合理的眼光与客户交流
- 4、如何运用积极的肢体语言与客户沟通
- 5、营销沟通中“说”的礼仪和技巧
- 6、与客户沟通中“听”的技巧
- 7、赞美让你成为客户喜欢的人

三、商务电话的沟通——电话展示您的专业形象

1. 通讯电话的形象
2. 电话沟通礼仪的基本原则
3. 电话沟通礼仪中的要点

四、商务沟通的其它方式——线上 IP 营销

1. 构建个人标签，使客户产生信任
2. 展现个人素养，彰显自身价值
3. 创造与客户互动的良好环境

第五部分：用餐礼仪与技巧——深入沟通的重要途径

一、用餐礼仪

1. 座次安排，提升增加有效沟通
2. 点菜需要照顾周全
3. 请菜和夹菜需适当
4. 敬酒细节见功底
5. 注意事项