

《商务礼仪》

【课程背景】

在客户选择越来越多元化的今天，对于企业面临的竞争也更加激烈。我们发现诸如这些问题：接待工作中，不能处理好不同类型人员的接待，不能做到具体情况具体处理；拜访前不向被访对象事先约定，就直接赶到对方的公司，导致扑空或扰乱了被访对象原本的计划，不但浪费了自己的时间还在对方面前显得非常不礼貌；网络的发达，让很多人在谈判时，没有事先准备好名片和所需的资料，显得很专业且非常失礼，给对方造成了很差的影响，还被怀疑自己的工作能力和诚信；天下大事，必做于易，必做于细”。从第一次见面、交谈到服务、拜访，乃至后续交往，包括了数不清的细节。一个细节就有可能感动客户、促成交易；一个细节也有可能引起客户反感。

《商务礼仪》课程是专为职场人士定制的课程，此课程自开发以来，已被百余家企业所引入。课程中摒弃了以往知识型培训中的限制繁多，枯燥死板的内容，课程以职场中实际情景出发，辅以大量工作中的实际案例，并进行深入的分析解读。对客户经理们在商务礼仪、人际交往、开发客户资源、冲突解决

中的多个难题提出具体的解决方法

【课程收益】

- 掌握礼仪规范
- 掌握商务活动中的个人形象定位
- 掌握商务接待与拜访的礼仪规范
- 掌握商务活动中人际沟通的礼仪规范

【授课方式】 案例研讨+小组讨论+行动学习

【课程大纲】

第一部分：职场礼仪形象

- 职场形象
 - a) 直观形象
 - b) 建立值得信任的第一印象
- 认知形象
 - a) 尊重原则
 - b) 利他原则
 - c) 信任原则

第二单元：直观形象：着装与声音

- 商务活动中的着装原则：TOP
- 休闲装与正式装的界限
- 国际商务装惯例
- 声音形象
 - a) 声音的硬件
 - a) 声音的软件

第三单元：认知形象：商务接待与拜访

- 称谓礼仪
- 自我介绍与介绍他人的礼仪规范
- 握手礼仪
- 信息交换的礼仪（名片与微信）
- 引领与同行的礼仪
- 进出电梯礼仪
- 位次礼仪
 - ✓ 会议位次
 - ✓ 合影位次

- ✓ 就餐座次礼仪
- 零度打扰的礼仪
- 电话沟通的礼仪
- 登门拜访礼仪

第四单元：认知形象：商务沟通与交流

- 网络化沟通的礼仪规范
 - 商务沟通中的双核对话
- a) 经营他人感受的礼仪
 - b) 赞美的二次反馈