

魅力职场 – 商务礼仪形象塑造

– 主讲 杨敏

课程背景：

个人形象是构筑企业公众形象的基石，一个公司的管理者是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出管理者自身的素质，而且折射出该所在公司的企业文化水平。拥有一支高素质的职业化的团队能够适应企业长期发展。通过培训使管理者能够全面、系统地了解和掌握作为一名企业管理者应具备的礼仪规范与职业化特质。通过培训对过去的行为习惯进行改善与调整，从而逐步塑造出一名现代企业合格的管理者应有的职业化特质。

课程特点：

采用讲授、案例研讨、视频教学、角色扮演、行动计划、情境模拟等多样化的方式实施，特别强化演练式培训，根据受训企业和学员的工作实际，调整、编写具有针对性的案例；以促进学员将所学知识、技巧和方法在实际工作中的转化与应用，更加突出培训的效果。

培训对象：

企业管理者

培训形式：讲师授课、多媒体演示、现场动作示范、互动交流、角色扮演及现场指导

课程时长：2天

第一部分：商务礼仪概述

- 1、商务礼仪的定义与作用
- 2、商务礼仪的重要性
- 3、商务礼仪的基本特征

第二部分：仪表礼仪的规范

- 1.正确使用化妆品
- 2.服饰及其礼节
 - 2.1 女士商务形象标准
 - 2.2 男士商务形象标准

- 3、白领女士的禁忌
- 4、良好的声音形象

第三部分:举止礼仪的规范

1. 拜访他人的礼仪规范
2. 规范沟通的行为举止
3. 电梯礼仪

第四部分:商务社交礼仪的规范

一、介绍礼仪

- 1.介绍次序
- 2.介绍话术
- 3.介绍手势

二、握手礼仪

- 1.握手方式与顺序
- 2.握手的注意事项
- 3.握手示范

三、电话礼仪

- 1.打电话礼仪
- 2.接电话礼仪

四、名片礼仪

- 1.交换名片方式
- 2.交换名片禁忌
- 3.交名片
- 4.接名片

五、接待礼仪

- 1.引领贵宾
- 2.进出房门
- 3.会客座次
- 4.上下楼梯
- 5.进出转梯
- 6.乘车座次礼仪
- 6.1 司机开车 6.2 主人开车

六、办公室沟通礼仪

- 1、向上沟通：有尊有礼有“胆”
- 2、平级沟通：有敬有理有“肺”
- 3、向下沟通：有情有利有“心”

第五部分：餐桌礼仪文化

1、商务用餐的分类

1.1 西餐礼仪

1.2 西餐餐具的正确使用

1.3 西餐的进餐顺序

1.4 西餐用餐的礼仪细节

2、中餐礼仪

2.2 中餐宴请中的坐次礼仪

2.3 商务人员如何点菜

2.4 如何斟酒、何时敬酒

2.5 敬酒的顺序

3、酒桌上的礼仪规矩