

职场商务礼仪

课程收益：

通过本课程的学习，了解商务礼仪的重要性，在实际的商务交往中得到更好的运用，以良好的职业形象获得更好的发展，良好的行为举止获得更好的发展，用规范的商务礼仪和专业的职业形象为企业和自己获得更好的口碑，赢得更多的尊重。

课程特色：

内外兼修，使您在商务交往中充分展示自己的个人魅力、轻松自如的与人沟通；理论和实践相结合，简单、易学、实用；突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

培训形式：理论讲解+互动+案例+训练+情景模拟

课程时长：2天，12小时

课程对象：办公室行政人员、销售人员、客服人员等

课程内容：

一、 礼仪的含义--礼仪是万事的基石

- 1、礼仪的起源
- 2、礼仪的意义
- 3、礼仪的含义
- 4、礼仪的三重境界
- 5、古今礼仪的名言名句

二、 形象就是你的尊严--形象是美好事情发生的基础

- 1、形象的重要性—你的形象价值百万
 - ◆给人留下美好印象的方法，增加你的人生筹码
 - ◆7/38/55 定律
- 2、着装原则---TPO 原则
- 3、女士商务形象--优雅、端庄、大方
- 4、男士商务形象—尊贵、值得信赖
- 5、男士着装礼仪—注意事项及正确方法
- 6、男士衬衣穿着五个原则
- 7、男士商务人员领带选择

演练：自查着装是否符合基本原则并改进

三、 举止体现你的风度--举止是照在我们身上的镜子

- 1、面部表情：
 - ◆微笑--国际通行证
 - ◆眼睛—心灵的窗户
 - ◆“上、中、小三角原则”
 - ◆目光接触技巧
- 演练：两人一组体验微笑和眼神的魅力
- 1、举止姿势：
 - ◆男士站姿要点

- ◆女士站姿要点
- ◆男士坐姿要点
- ◆女士坐姿要点
- ◆女士蹲姿要点

演练：错误姿势的纠正，正确姿势的演练

四、谋面礼仪--知己知彼，礼仪周全方能取胜

1、谋面前的准备

- ◆接待前的准备：行程、用餐和住宿的细节

演练：分组讨论一个完美的接待前需要准备哪些方面并上台发表

2、谋面中的准备：礼数周全，给人尊重感

- ◆称呼的重要性和技巧
- ◆致意的要点
- ◆介绍的技巧
- ◆握手的原则及禁忌

- ◆递交名片的原则以及禁忌

演练：进行一个完整的接待中的演练，指出不足，做一改正

1、接待禁忌：细节决定成败

五、来往之礼--来往之中有所为，有所不为

1、接待

- ◆“三声三到”
- ◆“迎三送七”
- ◆迎领的手势与位置
- ◆电梯礼仪
- ◆商务乘车礼仪

演练：纠正来往迎接中的错误，练习正确姿势

1、电话礼仪

- ◆声音的表达及礼貌用语的应用
- ◆三声内接起，三分钟内结束
- ◆电话接听细节
- ◆电话接听禁忌

演练：给出场景进行分组演练

3、拜访

- ◆提前预约
- ◆守时的重要性
- ◆拜访时间的把握

演练：分组讨论在上门拜访中应注意的事项并发表

2、送礼

- ◆礼物选择的重要性
- ◆礼物选择的标准
- ◆礼物选择的禁忌

用事例说明礼物选择的重要和禁忌

六、餐桌之礼

1、五 M 规划

2、中餐的原则、禁忌和误区

◆点菜原则

◆筷子禁忌

◆常见误区

3、点菜的艺术

◆了解客户的偏好

◆与规格匹配

◆其他点菜技巧

4、餐具的正确使用方法

5、餐桌话题

◆恰当的话题

◆禁忌的话题

6、用餐禁忌

7、座次安排

8、敬酒的艺术

七、乘车礼仪

演练：给出场景分组研讨发表

八、课程总结和回顾