

课程：《礼赢商运》

——商务交往礼仪及沟通艺术

壹、课程背景：

1、 改革开放以来，中国经济突飞猛进，对外交往日益频繁，合作交流不断加强，然而商

场如战场，一着不慎，满盘皆输。在商务往来中，每一个环节都是不容忽视的。除了在产品、服务上充分准备外，生意本质上仍是人与人之间的交往，如果交往上失礼的话，就很难让商务对手或合作伙伴对你持有好感。

2、 科学、信息技术的透明与普及，产品同质化让产品再难独立为王，客户感观体验刺激

已经被点醒，得体、信赖、愉悦的客户交往界面加上过硬产品，才能抓住合作机会、市场机遇，占领市场、扩大份额。企业员工各层级的客户服务能力，影响并决定了企业与市场、客户交往的质量，决定了企业在同行业内的竞争软实力——企业核心竞争力之一。

贰、课程收益：

1、 内提意识 - (心)

通过礼的本质剖析、人际互动原理导入，提升员工意识，更好学礼仪、用礼仪。

2、 外树形象 - (形)

通过形象标准，学会商务形象规范要领，从而达到专业 - 品牌 - 价值 - 利润。

3、 训练礼规 - (行)

通过学习商务 3 大场景 12 个小景 99 个礼规要领，掌握商务交往的通用行为礼规，变通礼术，从而让打交道的客户满意、满足，促成合作。

4、 顺畅沟通 - (信)

通过学习沟通说和听的技巧，掌握寒暄 5 大艺术，从而达到说能说到别人很愿意听，听能听到别人很愿意说。

参、 培训形式： 知识讲授、示范指导、情景模拟、视频观看、小组研讨、两两练习等。

四、 参训人员： 需要与客户打交道的人。

伍、 培训时间： 2 天

六、 余凤（舒然礼仪美学导师 服务效能教练）

七、 课程大纲：《礼赢商运》

导语	以关系作为原点， 以礼仪作为基点， 创造礼赢商运， 活出职业人生。
第一部分 - 礼在心	1、 人际互动常态：想与对方内在交往，却与对方外在交流

<p>人际交往的礼仪之用 (1小时)</p>	<p>2、视频观看：《社交》</p> <p>3、人际吸引理论与礼仪的关系</p> <p>4、礼仪新说-礼从何来、礼为何处、礼该何为、礼用何处</p> <p>5、礼仪带来的价值</p> <p>6、智者利礼 仁者安礼</p> <p>7、商务的拜访与接待流程及注意事项</p> <p>7.1 商务拜访六要</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 要有约在先 ◇ 要准备充足 ◇ 要登门有礼 ◇ 要举止有方 ◇ 要沟通有术 ◇ 要适可而止 <p>7.2 客户接待七要</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 开门迎客要及时 ◇ 寒暄认识要有礼 ◇ 引领访客要有序 ◇ 入座洽谈要有情 ◇ 宴请吃饭要有道 ◇ 送别访客要热情 ◇ 跟催维护要有术
<p>第二部分 - 礼在形 商务职业的形象管理 (2小时)</p>	<p>1、形象与吸引力法则</p> <p>2、魅力商务女性该如何装扮自己</p> <p>2.1 出错最小化 魅力最大化</p> <p>2.2 商务职场着装的底限及禁忌</p> <p>2.3 正装、半正装、休闲装的关键区别</p> <p>2.4 不同情绪的职场化妆术</p> <p>2.5 佩戴饰物，点到为止才能恰到好处</p> <p>3、精英商务男士的的着装形象</p> <p>3.1 职场形象两化准则</p> <p>3.2 个人仪容修饰</p> <p>3.3 衣橱必备 9 大单品</p> <p>3.4 搭好配饰，为魅力画龙点睛</p>

	<p>4、男人要有派 女人要有态</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 不同情绪的站姿：谦卑、谦恭、自信 ◇ 不同情绪的坐姿：聆听、高谈、权威 ◇ 行姿的基本要领：男女一二 ◇ 从容的蹲姿：不伤健康的要术 <p>5、你的表情会说话</p> <p>5.1 表情是人心的面具</p> <p>5.2 职场中眼神的使用</p> <p>5.3 无敌的微笑驰骋职场</p> <p>5.4 相由心生，修炼良好情绪三步曲</p>
<p>第三部分 – 礼在行</p> <p>接待拜访的行为修炼</p> <p>(7 小时)</p>	<p>一起测一测：商务常见 10 大场景礼仪行为前测。</p> <p>1、见面有礼 – 第一印象要管理</p> <p>1.1 称呼礼 (20 分钟)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 不合时宜的称呼窘事 ◇ 称呼六宜六忌 ◇ 称呼的三就三不就 <p>1.2 介绍礼 (40 分钟)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 拓展人际从介绍开始：自我介绍&居中介绍 ◇ 自我介绍：五大时机、三大要素、三大方式 名片式自我介绍：3 个利他性、递接四句诀 ◇ 居中介绍：谁该作介绍人、语言、仪态、序位 一对一、一对多、多对多的居中介绍序位处理 介绍序位的 6 大关系及 4 句诀 <p><u>练习：居中介绍 指导纠偏</u></p> <p>1.3 致意礼 (30 分钟)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 点头礼 鞠躬礼 拥抱礼 握手礼 ◇ 握手礼 各式握手情绪解读及各类场合男女握手手势解析 工作场合握手手势、时长、站位、表情及十忌 两两演练：握手四步曲 谁先伸出手六大关系解析及序位四句诀 <p><u>练习：握手礼 指导纠偏</u></p>

2、位次有礼 – 座次位序要落实

2.1 常见 16 大位序场景

2.2 礼者，天地之序

2.3 商务常见六大位次：行进、乘车、会议、宴请、电话、微信

2.4 行进位次（20 分钟）

- ◇ 一起走路，谁前谁后谁左谁右？
- ◇ 行进视角色而定：引领者、陪同者、跟随者
- ◇ 行进三个特例

引领者遇电梯有人时

跟随者遇上楼着裙装者时

陪同者遇路窄不能并行时

2.5 乘车位次（20 分钟）

不同车型，哪个位置是上座

五类上座：公务接待、社交场合、VIP、特殊车型、个人意愿

练习：接待场景设车座

2.6 会议位次（30 分钟）

- ◇ 内部会议
 - 国内会议排位三原则
 - 各类会议室排座实操

- ◇ 对外会议
 - 对外会议的四上原则运用
 - 对外会议的主宾座次安排

练习：会议场景排座 指导纠偏

2.7 宴请位次（20 分钟）

- ◇ 饭局宴请座次序位 6 大原则解析
- ◇ 单主人制与双主人制的座次安排、主宾排座

练习：宴请场景排座 指导纠偏

2.8 电话微信位序（10 分钟）

	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 与尊者通电话，谁先挂电话 ◇ 微信加好友，谁扫谁的二维码 <p>3、宴请有礼 – 饭局事事要留意</p> <p>3.1 案例：中国式宴请，你更同意谁的观点</p> <p>3.2 商务宴请常见五看</p> <p>3.3 看人设座（10分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 喧宾夺座难免尴尬 ◇ 饭局中的主宾安排、饭局中入座仪态 <p>3.4 看人点菜（20分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 点菜不当白请客 ◇ 谁点来菜 ◇ 点菜规则 ◇ 配酒艺术 ◇ <u>小组点菜练习</u> <p>3.5 看人敬酒（40分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 敬酒之道含玄机 ◇ 斟酒：谁斟、顺序、斟量、回礼 ◇ 敬酒：时间、顺序、仪态、禁忌 ◇ 喝酒：如何尽量不伤身、如何尽量晚醉 ◇ 拒酒：花式拒酒法 <p>3.5 看人品菜（15分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 吃相不佳损形象 ◇ 餐前准备 – 餐具识别 ◇ 餐中吃相 <p>3.6 看人寒暄（10分钟）</p> <ul style="list-style-type: none"> 餐前闲谈 开场引入 酒足饭饱
<p>第四部分 – 礼在聊 彰显情商的沟通艺术</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1、聊天共情 3 大锦囊 2、愉快聊天，一切从赞美开始（50分钟）

(3 小时)

- ◇ 赞美三层次及真谛
 - ◇ 赞美 18 字箴言
 - ◇ 高阶赞美三步曲及巧三别
 - ◇ 十句高境界的赞美示范
 - ◇ 小组练习
- 3、一分钟讲，十分钟听（50 分钟）
- ◇ 聆听的意义
 - ◇ 聆听初阶：听得认真
 - 认真倾听的表现
 - 倾听的细节注意
 - 倾听的同步实验
 - ◇ 聆听高阶：听出情绪
 - 眼神观察说话者的肢体动作
 - 10 种常见肢体语言解读
 - 大胆猜测，小心求证
- 4、练习好你的场面话（20 分钟）
- ◇ 如何回应别人的谢谢
 - ◇ 如何回应别人的赞美
 - ◇ 如何回应别人的自谦
- 5、微信朋友圈的人际互动术（30 分钟）
- ◇ 朋友圈人设自我定位
 - ◇ 精致又好看的四大发朋友圈法则
 - ◇ 人气朋友圈的 3 个秘籍
 - ◇ 微信聊天显情商的 12 字要诀
 - ◇ 客情人脉的黄金术赏析
- 6、别人正在电话中听你的形象（30 分钟）
- ◇ 电话接听步骤及要点
 - ◇ 接听电话的突发事件处理
 - ◇ 电话拨打前的准备 5W1H
 - ◇ 电话步骤及注意要点



<p>篇尾</p>	<ol style="list-style-type: none">1、与其礼而敬不足，不如敬而礼不足2、学礼仪之识、享利益之实、做理义之士
-----------	---