

课程：《礼赢商运》

- 国际拜访接待商务交往规范

壹、 课程背景：

1、 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交往能力，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。

2、礼商思维是一种社交智慧，我们把礼仪知识应用到在国际商务、拜访接待中中，表达对别人的尊重时需要适度、适时、适可而止。过重的礼仪显得生疏有距离感，甚至给人装腔作势的不好印象。而过于随意的待人又会给人“被轻视”的错觉，这种待人接待物时“度”的把握，就是礼商的体现，倡导“双舒双然”，即双方都感觉舒服和自然。

贰、 课程收益：

1、 内提意识 - (心有礼)

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 - (形有礼)

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

3、 训练礼规 - (行有礼)

通过学习国际商务交往中“会面认识”、“迎来送往”、“会务接待”、“宴请饭局”4大场景16个小景48项礼规要领，掌握客户交往中的舒然行为礼规，从而让打交道的客户满意、满足，促成合作。

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：需要与国内外客户打交道的商务人员。

伍、 培训时间：6小时

六、 主讲老师：余凤（20年培训 国际国内双认证高级礼仪培训师）

七、 课程大纲：《礼赢商运》

第一部分 - 意识有礼 国际商务下的礼仪之用	1、人际吸引理论与礼仪的关系 2、智者利礼 仁者安礼 3、客户拜访接待六要 4、客户交往常见10大场景礼仪行为测试。
---------------------------	---

<p>第二部分 - 形象有礼 职业印象要管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、符合身份法则 - 好看只是基础，诠释角色才是关键 2、四大场合形象 TPO 原则 2、职场商务女性质感塑造 <ol style="list-style-type: none"> 2.1 商务女性职场服装、饰品的搭配及细节 3、精英商务男士的形象角色扮演 <ol style="list-style-type: none"> 3.1 经典商务服装、饰品的选购及搭配 4、男人要有派 女人要有态 <ol style="list-style-type: none"> 4.1 不同场景下的站姿：迎客、交谈、服务 4.2 不同情绪下的坐姿：聆听、高谈、权威 5、自画像 - 为自己描绘一个职场商务精英像
<p>第三部分 - 会面认识 第一印象不忽视</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、不同国家的见面礼 <ol style="list-style-type: none"> 1.1 东盟十国见面礼 1.2 欧美国家常见见面礼 2、介绍认识：拓展人际从介绍开始 <ol style="list-style-type: none"> 2.1 自我介绍：五大时机、三大要素、三大方式 2.2 名片式介绍：接递 2.3 居中介绍：人、言、态、序 3、商务常见会面方式：一切尽在“掌握”之中 <ol style="list-style-type: none"> 3.1 国际商务握手：势、时、位、忌、序 4、会面认识实际情景演练 5、送别五礼 <ol style="list-style-type: none"> 5.1 迎客三步 身送七步 5.2 五礼相助 送客有情

<p>第四部分 – 位序有礼 接待交往讲位序</p>	<p>1、位序不对，接待白费 – 16 大位序场景</p> <p>2、商务交往常见六大位序：行进、乘车、会议、宴请、电话、微信</p> <p>3、国际商务的行进位序</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 行路引领、楼梯引领、电梯陪同 ◇ 行进位序视角色而定 ◇ 行进位序三个特例解析 <p>4、国际商务的乘车座次</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 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 <p>5、国际商务的会议、会谈座次</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 国内会议排位三原则 ◇ 国际商务会议中的主宾座次序位 ◇ 国际商务合影、会谈、签约中的位序安排 <p>6、商务接待中的宴请座次</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 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 <p>7、商务交往电话微信位序</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 与客户通电话，谁先挂电话 ◇ 微信加好友，谁扫谁的二维码 <p>8、座次位序国际商务场景测试练习</p>
<p>第五部分 – 宴请有礼 席面文化重细节</p>	<p>1、商务中式宴请常见五看</p> <p>1.1 看人设座</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 喧宾夺座难免尴尬 ◇ 入座仪态 <p>1.2 看人点菜</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 谁点来菜 ◇ 点菜规则 ◇ 配酒艺术 <p>1.3 看人敬酒</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

	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 拒酒：花式拒酒法 <p>1.4 看人品菜</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 吃相不佳损形象 ◇ 餐中吃相注意事项 <p>1.5 看人寒暄</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 餐前闲谈 ◇ 开场引入 ◇ 酒足饭饱 <p>二、西式宴请</p> <p>2.1 西餐点菜有讲究</p> <p>2.2 西餐五大礼仪</p> <p>2.3 结束收尾</p> <p>三、不同国家的席面文化和习俗</p>
<p style="text-align: center;">篇尾</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、商务成功人际十大要素 2、舒然礼仪三句精华