

《数字时代下的商务礼仪》

一、 课程背景：

5 职场商务本质仍是人与人之间的交往，如果职场商务交往上失礼的话，就很难让上级、同事、客户和合作伙伴对你持有好感。得体、信赖、愉悦的人际交往界面加上过硬的专业能力，才能抓住合作机会、市场机遇，占领市场、扩大份额。

10 那么在数字时代下，职场商务交往同互互联网已不可分割，在虚拟网络中我们同样要礼为先，避免“非礼行为”，做到网上网下皆是有礼人。

二、 课程收益：

1、 内提意识 - (心)

15 通过数字时代下的剖析、提升员工线上线下“礼 - 立 - 利”的意识，更好学礼仪，加强职业素养。

2、 训练礼规 - (行)

通过学习数字时代下商务职场线上线下 12 个场景 99 个礼规要领，掌握职场商务交往的通用行为礼规，变通礼术，从而与打交道的客户、同事相处愉悦，推进工作发展。

3、 顺畅沟通 - (信)

20 通过学习数字时代下的线上线下沟通技巧和艺术，从而达到说能说到别人很愿意听，听能听到别人很愿意说。

三、 培训形式：知识讲授、示范指导、情景模拟、视频观看、头脑风暴等。

四、 参训人员：职场商务人员

25 五、 培训时间：1 天（6 小时）

六、 培训讲师：余凤（浙派明师 舒然礼仪美学导师 授课 15 载 培训千场 学员数万）

七、 课程大纲：《数字时代下的商务礼仪》

导读 - 认识数字时代	数字时代，现实生活和互联网均要遵循礼仪，做到线上线下一致，均是有素养之人。
-------------	---------------------------------------

<p>第一部分 - 意识有礼 - 人际交往的礼之用</p>	<p>1、人际互动常态</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 出门一步，便是江湖，人在江湖走，一定要懂江湖道 ◇ 除非随心所欲不逾矩、随心所欲不在意，不然不要那么随性 ◇ 情依礼，礼显情，人际交往离不开“文质彬彬” <p>2、现实生活与网络生活下的礼术之用</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 你对别人再好，没有礼术也是徒劳无功 ◇ 你工作再积极、主动、勇敢，没有礼术反而会闯祸 ◇ 你率真、直爽，没有礼术，可能会被人认为尖酸、刻薄 <p>3、态度对了头，一步一层楼，态度不对头，一步一跟头</p>
<p>第二部分 - 行为有礼 - 职场规矩不忽视</p>	<p>一起测一测：商务常见 10 大场景礼仪行为前测。</p> <p>1、会晤有礼 - 第一印象要管理</p> <p>1.1 称呼礼</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 称呼六宜六忌 ◇ 称呼的三就三不就 <p>1.2 介绍礼</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 拓展人际从介绍开始 ◇ 自我介绍： <ul style="list-style-type: none"> 🌈 自我介绍的五大时机、三大要点、三大方式 🌈 自我介绍 - 名片式、微名片式 ◇ 居中介绍： <ul style="list-style-type: none"> 🌈 谁该作介绍人，介绍的语言、仪态、序位 🌈 居中介绍线上线下序位的 6 大关系处理 <p>练习：居中介绍 指导纠偏</p> <p>1.3 致意礼</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 各类场合下的致意礼：点头礼 欠身礼 拥抱礼 挥手礼，握手礼等 ◇ 握手礼 <ul style="list-style-type: none"> 🌈 各式握手情绪解读 🌈 工作场合握手手势、时长、站位、表情 🌈 握手四步曲及握手十忌 🌈 握手尊卑序位：6 大人际关系解析

2、位次有礼 – 座次位序要落实

2.1 常见 16 大位序场景

2.2 商务常见三大位次：行进乘车序、会议合影序、电话微信序

2.3 行进乘车序

◇ 行进序

✚ 视角色而定：引领者、陪同者、跟随者

◇ 乘车序

✚ 哪个车位是上座

✚ 五大场景上座解析

2.4 会议合影序

◇ 会议序

✚ 国内会议排位三原则及对外会议的四上原则

✚ 各类会议室实战排位

◇ 合影序

✚ 单数和双数合影排序

✚ 主人和客人合影排序

2.5 电话微信序

◇ 电话序

✚ 与尊者互通电话，谁先挂电话

◇ 微信序

✚ 互加好友，谁扫谁的二维码

3、饭局有礼 – 饭局事事要留意

3.1 看人设座

◇ 饭局 6 大原则解析

◇ 饭局中的主宾安排

◇ 饭局中入座仪态

3.2 看人点菜

◇ 点菜不当白请客

◇ 谁点来菜、点菜规则、配酒艺术

3.3 看人敬酒

◇ 斟酒、敬酒、喝酒、拒酒

3.4 看人品菜

	<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 style="text-align: center;">3.5 看人寒暄</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 餐前闲谈、开场引入、酒足饭饱 ◇ 餐中手机不上桌
<p>第三部分 – 沟通有礼 – 线上线下有艺术</p>	<p>1、数字时代，线上线下一致，线下不说的话，线上也不要说。线下想说的，线上也可以说。</p> <p>2、线上线下聊天共情 3 大锦囊</p> <p>2.1 三大锦囊</p> <p>2.2 愉快聊天，一切从赞美开始</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 赞美三层次 ◇ 直接赞美和间接赞美 ◇ 直接赞美 18 字和三步曲 ◇ 间接赞美：“别”有用心 <p>2.3 听要听到别人很愿意说</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 面对面聆听：如何呈现听得认真，听到情绪同步 <ul style="list-style-type: none"> 🌈 认真倾听的表现要点 🌈 听到情绪同步的艺术 ◇ 线上沟通如何呈现聆听的艺术 <ul style="list-style-type: none"> 🌈 文字和符号的运用 <p>3、练习好你的场面话</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 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 <p>4、微信钉钉等的沟通礼仪</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 朋友圈人设自我定位 ◇ 微信、钉钉等聊天显情商的 12 字要诀 <p>5、工作邮件沟通礼仪</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 邮件对接礼：发送和回复 <ul style="list-style-type: none"> 🌈 发送六要点：主题、称呼、正文、格式、附件、签名 🌈 回复七注意 <p>6、牛津数码礼仪 15 条，分享给所有生活在数字时代的商务人士</p>