

礼赢商运

课程背景

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不守。——孔子

在宴席上最让人开胃的就是主人的礼节。——莎士比亚

政府机关，企事业单位，经常会开展相互之间或者是对外的一些交流活动，那么这些活动呢，就是双方展示各自形象的一个窗口，对于接待方来说，如何接待来访人员，他更是检验自身素质和能力以及礼仪的一个重要途径。为了保证接待工作的圆满和顺利，一份完整详细的接待方案，那就是非常非常有必要的。学习运用客户接待礼仪，有利于树立良好的企业外部形象，赢在第一印象，在复杂的竞争环境中更好的提高社交能力，改善人际关系、彰显高贵品味，更是建立合作双方相互尊重、信任、宽容、友善的良好合作关系的重要方法和手段。商务宴请作为商务人士重要的社交方式，不单单只是为了吃饭，其中还隐含许多目的，包含太多内容。看似简单，简单到只是吃顿饭的事，却又是无比复杂，怎么请，位置该怎么排，菜该怎么点，酒要怎么喝，话要怎么讲，都需要精心准备，考虑各种因素。良好的形象，接人待物能够为我们的事业和工作形成助力，维护良好的人际关系。具体需求需要与主要负责人对接。

课程目标

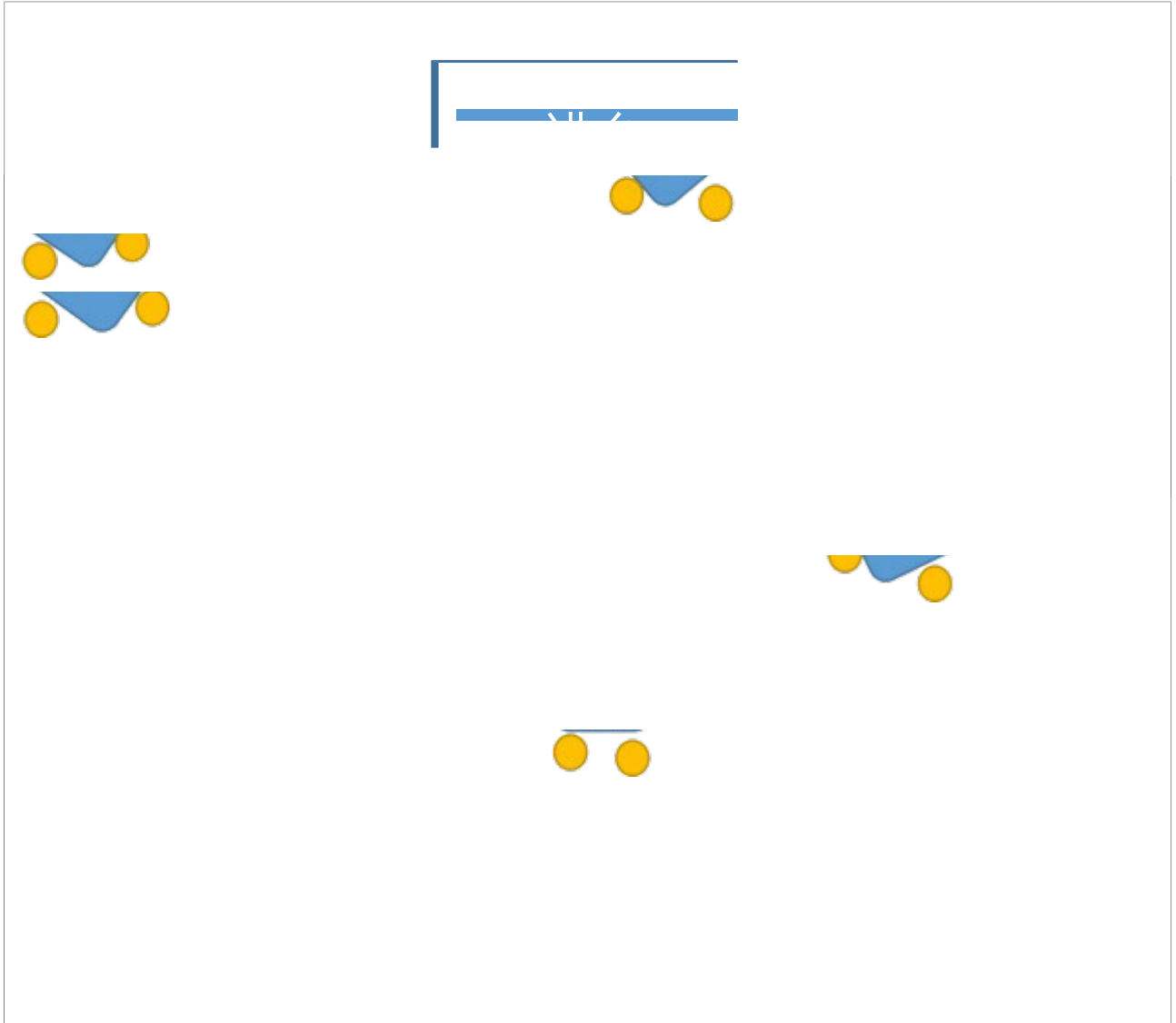
- 掌握高品质商务接待标准，增添个人气质与形象，为企业品牌增值；
- 从课程中体验、感知不同的礼仪细节带来的不同感受；
- 学会商务接待礼仪的关键要点；
- 了解商务宴请中的座次，不喧宾夺主，掌握赢得他人好感的秘诀，练就点菜的本领，灵活运用祝酒词，话题自然体现，有分寸；
- 企业人员在人际往来中进退有度，举止有礼。

培训时长及人数，授课方式

【时长】此次培训总计 2 天（12 小时）

【人数】20 人

【授课方式】讲授、登台训练、视频教学、小组讨论、情景模拟演练、工具法训练等



【课程大纲】 高端商务接待礼仪

第一部分：认知管理

第一讲：理解礼仪文化，培养礼学思维认知（学员分享）

1. 内强员工素质，礼仪与个人发展的密切关系
2. 外塑企业形象，礼仪与企业发展的密切联系
3. 增加经营绩效，礼仪与财富的密切联系

第二部分：形象管理

第一讲：理解礼仪文化，培养礼学思维认知

1. 形象对事业发展的影响
2. 形象对家庭关系的影响
3. 如何让你看起来就像个成功者

工具：梅拉宾法则

第二讲：科学形象管理之-发型管理（形象达人评选）

1. 重要正式场合的发型规范
2. 男女士职业发型建议

第三讲：科学形象管理之-手部管理

1. 卫生：第二张脸如何科学养护
2. 修饰：指甲的长度，为人的风度
3. 装饰：指甲油的建议，戒指佩戴方式
4. 功能性配饰：正式商务场合如何应对

第四讲：科学形象管理之-面部管理

一、如何打造你的自然妆容

二、如何科学的养护打造清洁

1. 男士妆容管理
2. 女士妆容管理

- 底妆
- 眉毛
- 眼睛
- 唇部
- 腮红

第五讲：科学形象管理着装之-配饰管理

1. 正式场合男女士着装范围搭配建议

2. 正式场合裤装与裙装的袜子和丝巾搭配

工具：着装的TPO原则

第三部分：行为管理（上台练习）

第一讲：什么是行为管理

1. 外显行为和内在行为的解读

2. 企业文化就是一言一行

3. 商务活动中的行为准则

第二讲：微笑与眼神的表达运用

一、亲和力塑造三度微笑

二、眼神注视范围与方位

三、眼神视线的场景应用训练

第三讲：站、坐、行、走、蹲

第四讲：得体的手势

一、正确手势的基本要求

1. 指人的手势

2. 指物的手势

3. 指方向的手势

4. 递接物品的手势

5. 介绍的手势

二、常用的三种引导手势

1. 直臂式

2. 弯曲式

3. 倾斜式

第四部分：场景管理（分组训练）

场景一：商务会面流程接待篇

第一讲：首因效应某企业美好的第一印象

1. 端正姿态：接待前的了解与准备

第二讲：迎接状态，企业体验的第一口碑

1. 注释微笑

2. 起立迎接

3. 热情问候

4. 主动问询

第三讲：预约查询：企业专业的第一核心

5. 礼貌问询

6. 双手递接

7. 温和告知

8. 规范指引

第四讲：引领服务，企业走心的第一导向

9. 电梯礼仪：先后次序有讲究

10. 楼梯礼仪：行进次序有讲究

11. 走廊礼仪：引导次序有讲究

12. 位次礼仪：中西文化有差异

第五讲：奉茶仪式，企业仪式的第一体现

13. 问询喜好：和颜悦色，礼貌说明

14. 上茶方法：双手递送，规范奉茶

第六讲：热情相送：企业文化的第一温度

15. 握手告别，起身其相送

16. 相送一程，目送其离开

场景二：商务会面拜访馈赠篇

第一讲：热情相送：拜访礼仪，职业化表现最佳场景

一、提前做好拜访准备工作

1. 一个预约：信息提前的预约
2. 三个管理：内容管理、时间管理、印象管理

二、会议室接待礼仪注意事项

1. 敲门、开关门礼仪示范
2. 落座仪态与座次示范
3. 接收奉茶的回应方式

三、商务会谈进展方法

1. 如何做好主题内容控制
2. 如何做好拜访的头尾寒暄
3. 如何做好下一次拜访铺垫

四、商务拜访会面常识

1. 介绍礼仪：自我介绍与多方介绍的此讯
2. 握手礼仪：握手的次序与方式
3. 名片礼仪：名片递送、接收与存放
4. 称谓礼仪：职称、职务、职业、性别

第二讲：馈赠礼仪的基本原则

5. 礼轻情重,礼是心意的表达方式
6. 投其所好，掌握送礼的时效性
7. 避其禁忌，宗教信仰民俗习惯

第二讲：礼品的选择是馈赠的艺术

8. 馈赠公司的艺术
9. 馈赠个人的艺术

场景三：商务会面拜访馈赠篇（演练）

第一讲：会议座次，影响成败的商务座次

1. 相对式座次规范：谈判桌
2. 会客厅式与座次规范
3. 主席式座次规范
4. 并列式座次规范

5.签约式座次规范

第二讲：位次排序的五大黄金规则

- 1.以右为上（遵循国际惯例）
- 2.居中为上（中央高于两侧）
- 3.前排为上（适用所有场合）
- 4.以远为上（远离房门为上）
- 5.面门为上（良好视野为上）

第三讲：会议场景布置规范

- 1.鲜花的摆放规范
- 2.笔、笔记本、水杯的摆放规范

第四讲：签约仪式的流程

第五讲：剪彩仪式的流程

第六讲：剪彩仪式的流程

场景四：商务接待宴请篇

第一讲：常见的宴请形式

- 1.正式宴会&非正式宴会
- 2.招待会/冷餐会
- 3.工作进餐
- 4.茶会

第二讲：邀请与赴约准备

- 1.邀请方式有哪几种
- 2.赴约前需要如何准备
- 3.赴约时需要注意什么

工具：TPO 着装原则

第三讲：宴会座次暗藏玄机

- 4.单主人座次安排
- 5.双主二年座次安排
- 6.甲乙双方一致的座次

第四讲：宴会菜式酒水多讲究

一、商务宴请如何点菜

二、商务宴会酒水如何安排

三、甲乙双方一致的座次

1.用餐时有哪些禁忌

2.筷子和餐具的使用

3.公筷公勺的使用规范

第五讲：敬酒次序祝词大学问

1.敬酒的次序

2.敬酒的方位

3.敬酒的敬词

4.敬酒的禁忌

场景五：商务接待乘车篇

第一讲：驾驶员开车如何安排

1.安全为上，方便优先

2.考虑习惯，尊重选择

第二讲：董事长开车如何安排

1.如何按照身份优先

2.如何兼顾安全问题

第三讲：商务车和大巴如何安排

1.如何定好C位位次排序

2.如何安排上下车

第四讲：综合考虑因素

1.谁的车，都有谁

2.谁开车，开多远

场景六：新媒体通讯篇

第一讲：接打电话礼仪规范

1.提前准备预先做到心中有数

2.把握号通话时机和通话长度

3.内容精炼简洁明了表现有礼

第二讲：社交微信礼仪规范

1.主流社交工具用出新高度

2.微信交流反感度调查

3.微信社交语言技巧

4.微信文字书写规范与邮件区别

第五部分：语言管理

第一讲：语言交际的重要性

1.影响人类的三大利器

2.沟通语言的定义及作用

3.工作中语言沟通的重要性

4.案例分析：夫妻吃鱼的故事

视频案例：甜甜圈的故事

第二讲：语言交际的重要性

一、有声语言沟通

二、无声语言沟通

1.表情语

2.手势语

第三讲：语言沟通四部曲/望闻问切

1.看：眼观六路，全面理解

2.听：用心倾听，感同身受

3.问：巧妙发问，引人深思

4.说：能说会道，精准表达

游戏：背靠背画画

第四讲：语言表达的框架

1.沟通的目的

2.达到怎样的效果、沟通的内容

3.采用怎样的方式

4.遇到意外情况的应对策略

工具：黄金逻辑圈 WHY/WHAT/HOW/IF

第五讲：语言的“四阶金字塔”

1.语之根：语言表达逻辑基本功

2.语之叶：语言信息传递完整性

3.语之花：让人愉悦的交流方式

4.语之果：双赢的语言沟通艺术

第六讲：职场语言的沟通艺术

1.与客户语言沟通艺术