

高频商务场景礼仪

课程介绍	员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪、员工外在形象，不仅反映出该员工自身的素质，而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界；有“礼”走遍天下！
课程特色	互动教学、案例分析、小组讨论、情景模拟、
课程内容	<p>头脑风暴：您碰到哪些关于服务、礼仪的问题？每人提一个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。</p> <p>第一单元 服务您的顾客</p> <p>——服务工作认知</p> <p>第一讲 服务意识的建立</p> <p>客户服务</p> <p>服务使我们获得市场!</p> <hr/> <p>服务可培养客户的忠诚!</p> <hr/> <p>客户的忠诚是我们永续经营的生命</p> <p>服务的关键因素</p> <p>关键因素是企业或企业员工的行为，以及造成这些行为的原因；这些行为和行为的原因导致了顾客满意或不满意。</p> <p>服务的关键因素：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 及时 —— 在为客人提供服务的过程中包含时间概念2. 准确 —— 指无论在什么程度上，服务都要达到客人的要求和期望。3. 一贯性 —— 在与客人接触中，始终保持同一水准。4. 负责任 —— 愿意帮助客人，回应客人特殊需求5. 同理心 —— 在为客人提供服务的过程中做到服务周到、尊重客人、认同客人感受。6. 有能力 —— 按照客人的要求，服务者要掌握相关的知识与技能7. 保证 —— 对客人提出的服务要求给予承诺，对客人输送理解与信任的信息。8. 灵活 —— 组织和管理的灵活性。员工能否在不违背企业文化的情况，根据客人的需求改变程序？ <p>第二讲</p> <p>你和你职员的形象就是公司的广告牌</p> <p>礼仪与审美愉悦</p>

第二单元

1；仪容修饰

肤色均匀、自然清新、无有碍观瞻的体毛，保持五官清洁

女士淡妆上岗，学画职业妆

男女发型要求

体味和口味；香水礼仪；

指甲；男士不留长甲；女士甲油色保持自然，无残留色

2；仪表形象

职业装的要求；衬衣、裤长、裙装？服饰场合穿着礼仪

着装的TPO原则，职场形象的基本要求，

符合身份，以少为佳；丝袜、耳环、饰品、皮带

3；仪态规范

站，坐，走，蹲

4；微笑服务

微笑的训练

面部表情

目光的注视

眼神的训练

第三单元

商务“社交”礼仪 -----使商务更加规范

1、握手礼仪

A、时间与力度

B、握手的禁忌

C、握手判断性格

2、公务介绍礼仪

A、自我介绍三要素

B、他人介绍

C、为他人做介绍

D、公务介绍的顺序原则

E、公务场合的称呼原则

3、递送名片的原则

4、公务迎接的礼仪

5、公务接待陪同礼仪

6、公务乘车礼仪

7、公务送别礼仪

8、公务照相原则

9、公务会议、谈判、签约的座次礼仪

10、社交活动礼仪

文明用语

禁用语

交谈的态度

交谈的内容
忌谈的主题

第四单元

公务“餐饮”礼仪 -----有益亦有趣

- 1、宴请准备
- 2、中餐餐饮礼仪
 - A、 宴请准备及参宴准备
 - B、 中餐餐饮的原则、禁忌及常见误区
 - C、 中餐的座次原则

第五单元

商务“办公室工作”礼仪 -----成功者从这里走出

- 1、同事关系是一把双刃剑
- 2、建立与同事的双赢关系
- 3、创造满意的工作场所
- 4、办公设备使用“五不”
- 5、办公室着装与仪表准则
- 6、办公室谈吐准则
- 7、办公室环境维护准则