

## 接待有礼·宴请有度

### 课程背景：

随着社会的发展、公司的发展，如果不懂得商务职场礼仪，不仅会影响自身发展，还会影响企业的形象，很可能因为不懂礼而失去合作机会、晋升机会。礼仪具有很强的凝聚情感的作用，在现代商务职场中，人们的相互关系错综复杂，而礼仪是打开商务沟通大门的有效的方式。

本课程是专门为新员工设置的课程，能有效的提高新员工的礼仪素养，更好的展现企业形象。

### 课程收益：

- 让学员意识到大学生至职场人的转变；
- 提升员工的内外修养，掌握接待、会议、着装、微信、电话等常用必备礼仪；
- 使学员懂得在职场活动中须遵循的礼仪规范。

### 课程风格：

擅长提升员工礼仪素养的综合能力，注重实操与训练，老师现场针对性指导，让学员达到能用仪表和举止反映出企业的精神面貌，反映出个人的人格魅力。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**全体新员工

**课程方式：**实操 60%+理论基础 30%+头脑风暴 10%，全程贯穿积极互动、抢答积分，课堂气氛活跃

## 课程大纲

第一讲：商务礼仪·有爱有度

1、认识礼仪

1.2 礼仪的定义

1.2 礼仪的内涵

1.3 礼仪的重要性

## 1.4 打造礼商思维

### 第二讲：商务礼仪·有形有象

#### 如何塑造值得信赖的第一印象

案例 1：马棚修容的故事

案例 2：杨澜女士的故事

一、穿出企业品牌定位——你就是企业形象代言人

二、着装 TPO 原则

三、女士职业装着装细节

1. 四季职业装穿着

2. 女士职业穿着禁忌

1) “马棚修容”的故事

2) 《论语》、《礼记》、《弟子规》的着装智慧

3) TPO 原则最重要的是——OCCASION

3. 职场配饰的选择

1) 少而精

2) 丝巾的妙用

3) 我可以戴戒指吗？

4. 丝袜与皮鞋，你选对了吗？

四、男士西装正装着装细节

1. 西服的穿着秘籍

2. 衬衫的选择

3. 领带的细节

4. 西裤的禁忌

5. 让配饰成为你的增值器

——手表、公文包、眼镜、皮鞋

形象自检七步法

小组演练：形象自检七步法

### 第三讲：商务接待·有礼有节

视频：接待中的细节

1. 接待四要素

1) 了解客户基本情况

2) 了解来访目的

3) 了解活动日程，方便安排行程

4) 活动规格策划

## 2.相见有礼

- 1) 问候的注意事项
- 2) 称呼中的注意事项
- 3) 介绍中的原则
- 4) 握手的修养

## 3.拜访全流程

- 1) 前期准备
- 2) 拜访过程
- 3) 后期复盘

## 4.接待中礼仪应用

- 1) 引领三要素：方位、距离、适时提醒
- 2) 让路三要素：停止动作、点头礼、侧身避让
- 3) 敲门进入：敲门、进入、汇报礼运用
- 4) 端拿递送：递送普通物品、递送文件、递送尖锐物品

**实战演练：**现场演示，小组演练

## 第四讲：拜访中的微动作增加信任感

### 1. 微笑——拉近距离的良药

- 1) 人们喜欢看到一张笑脸的心理学基础
- 2) 谁说微笑一定要露出8颗牙齿？
- 3) 什么才是真正的微笑
- 4) 微笑的意义及价值

**实战演练：**微笑操

### 2. 交谈中如何透过目光关注展现自信与尊重？

1. 公务凝视区
2. 社交凝视区
3. 亲密凝视区

**案例分析：**我与客户交谈时，目光到底看哪里？

## 第四讲：商务礼仪·有规有则

### 一、乘车礼仪

1. 五座小车乘车礼仪

2. 七座商务乘车礼仪
3. 十六座商务乘车礼仪

## 二、座次安排

### 1.会议谈判座次

- 1) 横桌式
- 2) 竖桌式
- 3) 外宾谈判座次
- 4) 上级领导座次

## 第五讲：商务礼仪·有礼有度

### 一、餐桌礼仪

#### 1、茶礼

- 1) 奉茶顺序
- 2) 奉茶禁忌
- 3) 伸张礼
- 4) 扣手礼
- 5) 茶言茶语

#### 2.中餐礼仪

- 1) 餐言餐语
- 2) 用筷礼
- 3) 点菜礼
- 4) 桌次位序

#### 2、席面文化

- 1) 开席
- 2) 打圈
- 3) 交流
- 4) 散席

#### 4. 敬酒礼仪

- 1) 四敬三福
- 2) 通用礼仪 (主流规矩)
- 3) 因地制宜
- 4) 有待宾客

### **第六讲：拜访客户沟通礼仪**

#### **一、人际沟通三大心理效应**

1. 首因效应
2. 近因效应
3. 晕轮效应

#### **二、超级实用沟通技巧**

##### 1. 态度性技巧

##### **2. 行为性技巧**

###### 1) 倾听技巧

——倾听的五大层次

###### 2) 共情技巧

——共情的三大方法

#### **三、言语沟通技巧**

1. 合适称谓
2. 赞美开场
3. 交替使用开放式和封闭式提问
4. 语言简洁幽默
5. 言语中的禁忌

**实战演练：现场练习**

#### **四、非言语沟通技巧——“55387 定律”**

1. 面部表情
2. 目光接触
3. 身体语言
4. 人际距离
5. 语音语调

**小组互动：模拟演练**