

情景式商务礼仪

课程背景：

在当今社会，商务礼仪已经成为一项令个人脱颖而出、让企业更臻完美的沟通手段。很多时候，职场中的成功或失败并不仅仅取决于能力和专业，更在于礼仪形象与人际交往。规范的礼仪行为可以：提升员工的素质修养—内强个人素质；提升企业整体形象—外塑企业形象；有效提升服务质量—建立富有竞争力的企业文化；成功的商务形象，得体的商务交际，将有助于成就每一位商务人士的梦想。通过礼仪的培训可以有效塑造专业形象使交往对象产生敬业、权威、有礼、有节的良好印象，从而有效提升企业品牌、促进销售业绩、提高客户满意度和忠诚度，形成独特的竞争优势。礼仪的运用价值要在具体的情境中体现出来，礼仪的运用随我们所处场合、交往对象的变换而调整原则和分寸。

本课程以企业商务交往中各种情境的应对为导向，融合了国企、民企、外企一线的商务现场关系处理案例，透视情境，解析本质，给出解决之道，提升高端商务人士个人绩效和组织绩效。

课程收益：

1. 塑造良好的职业形象，熟悉并掌握运用情景商务礼仪，养成良好的职业习惯，从而提升个人职场魅力与企业成员职业化程度，进而提升企业形象与公司的整体商务活动水平；
2. 通过人性的剖析与工作中重要场景的模拟，掌握沟通的基本要领及因人而异沟通的诀窍，从而推动事业的发展与成功；
3. 通过深刻认识与体验礼仪与沟通“尊重为本”、“换位思考”的精髓，焕发参训者的工作热情，从侧面推动企业文化建设，提升企业服务能力与销售业绩，增强员工的归宿感。

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：各企业、事业单位的管理人员、服务人员、销售人员、公关人员、办公室主任、接待人员等。

课程方式：集多个商务案例、礼仪情境、短片和图片，采用示范指导、小组讨论、模拟练习、角色扮演、头脑风暴等多种方式，就商务形象、礼仪、沟通方面的内容，另融入学员现场提出的问题，进行分析、讨论、演练和点评指导。

课程大纲

第一讲：礼仪对商务成败的影响

- 一、商务礼仪的内涵
- 二、商务活动的核心意义

- 1、传递企业文化和公司理念
- 2、代表文明程度和经济实力
- 3、代表自己或个人的修养和内涵

三、商务活动的目的

- 1、让对方接受和相信自己
- 2、让对方接受自己所代表的企业、产品、服务
- 4、传递出企业良好的形象从而尊重和认可公司
- 4、提升品牌影响力（个人品牌、公司品牌）

四、礼仪是促成商务合作的重要手段

第二讲：商务气质魅力塑造

一、第一印象是一把双刃剑（梅拉宾定律）

二、商务形象的规范与禁忌

三、魅力商务形象管理的 3A 法则

四、商务形象的构成四要素

- 1、发型（三类发型搞定商务场合）
- 2、面容（面部管理三部曲）
- 3、配饰（配饰选择四要素）
- 4、着装（魅力着装 TPOR）

男士着装：

- 4.1 商务着装“三要点”
- 4.2 商务着装“三一定律”
- 4.3 商务着装“三色原则”

女士着装：

- 4.4 女士着装品味提升
- 4.5 女士场合着装的要点
- 4.5 女士三鞋五包

【互动】标准发型示范照片
场合着装示范照片

五、细节决定成败

- 1、形象传递品质与性格
- 2、“客户+1”原则

第三讲：商务接待仪态标准

一、商务人士赢在举手投足间

- 1、对客户表达友好与尊重的眼神目光

- 2、恰到好处的亲切表情运用
- 3、风度翩翩的稳健走姿
- 4、不同场合中得体的站姿
- 5、交谈时从容的起身和坐姿
- 3、接待时各场景的手势运用
- 4、把握好商务交往的空间距离

二、商务交往中的禁忌仪态

- 1、商务交往中肢体语言的奥秘
- 2、不恰当的举止仪态直接影响人际交往

【互动】举止标准示范

第四讲：商务活动中的风度管理

一、商务接待中关键的四个环节

- 1、事先了解
- 2、确定接待规格
- 3、接待方案设计
- 4、送行礼仪

二、商务拜访中关键的四个环节

- 1、了解拜访对象（建立连接）
- 2、提前预约
- 3、赴约礼仪
- 5、礼貌道别（明确道别时机）

【模拟演练一】因工作事宜，你希望上门拜访某陌生重要客户，请模拟出电话

预约的礼仪。

三、商务会面中的风度管理

- 1、迎客时的站位（金字塔站位）
- 2、介绍礼仪
 - 2.1 富有魅力的自我介绍
 - 2.2 居中介绍的艺术
 - 2.3 主、宾兼顾的集体介绍（单项式介绍、双项式介绍）
- 3、合乎礼节的称呼方式
- 4、不要让握手出卖了你
 - 4.1 握手的基本礼仪规范
 - 4.2 如何通过握手表达你的内心
 - 4.3 如何从握手判断对方的性格
 - 4.4 握手的禁忌
- 5、名片礼仪
取名片、递名片、看名片、读名片、收名片的艺术
- 6、重要商务场合接待行进礼仪
 - 6.1 你的身份决定你在下列场景中所处的位置
 - 6.2 行进时的陪同引领

6.3 上下楼梯

6.4 出入电梯

7、乘车礼仪

7.1 常见汽车位次

双排五座轿车尊位排序

三排七座商务车尊位排序

7.2 大巴车位次

【模拟演练二】背景：市政府相关职能部门领导前往我司进行参观考察

四、创新关系维系

1、微信请社交

1.1 微信礼仪

1.2 微信人脉建档

1.3 微信品牌塑造（朋友圈那些事儿）

2、商务通讯礼仪

2.1 座机礼仪

2.2 手机礼仪

2.3 手机科学建档

3、短信、邮件礼仪

五、会议礼仪

1、 中外有别，内外有别的差异化位次排列

2、 会前接待和签到工作礼仪

3、 相对式会议位次排列方式

4、 并列式会议位次排列方式

5、 合影位次排列（配图）

6、 得体的合影姿势要领

【模拟演练三】：客户前来洽谈合作，我司工作人员进行接待。

第五讲：商务沟通技巧提升

一、良好沟通基础

1、 沟通是对话而不是说话，是双向交流

2、 沟通要设置好心情和氛围

3、 先建立人际关系，再建立生意关系

4、 多问、多听，准确地说，恰当地答

二、沟通之倾听的技巧，配合肢体语言

1、 沟通的制胜在于善用倾听

2、 倾听的三大绝招

3、 听清事实---听出关联---听出感觉---听出情感

- 4、永远不要有意打断对方，摆正自己位置，主角还是陪衬
- 5、适时表达自己的意见，肯定对方的谈话价值

三、沟通之“说”的技巧----高雅谈吐

- 1、同客户一样的语气说话
- 2、与客户眼神交流礼仪
- 3、赞美让你赢得客户的欢迎
- 4、夸人的最高境界是对事不对人
- 5、善用发问是沟通成功的关键
- 6、因人而异的沟通艺术

四、尊重为本的谈吐原则

- 1、交往六不谈
- 2、私人交往五不问
- 3、适宜交谈的话题
- 4、谈话的禁忌

第六讲：商务宴请礼仪实战

一、宴请的核心原则

- 1、用餐风俗习惯上：客随主变
- 2、选择餐厅和菜品上：主随客便

二、宴请前的准备

- 1、如何发出宴请邀约（周全保障宴请体验）
- 2、选择最佳的宴请的场地
- 3、了解来宾的喜好和宗教禁忌
- 4、慎重安排时间、地点、菜单
- 5、宴请位次的安排（中国餐桌上的“让”文化）
- 6、恭候迎客礼仪

三、宴请现场礼仪规范

- 1、来宾引领、指引
- 2、确认正确的宴请位次
- 3、拉椅让座/辅助拉椅
- 4、点菜的礼仪
 - ① 一看人员组成
 - ② 二看菜肴组合
 - ③ 三看宴请重要程度
 - ④ 参考四要点
- 5、与来宾寒暄沟通的技巧
- 6、宴请的注意事项
 - ① 不设多边宴请
 - ② 价格档次符合预算
 - ③ 适合的话题
 - ④ 不和同事私聊
 - ⑤ 不频繁使用手机

- 7、筷子的文化和礼仪
- 8、无酒不成席
 - ① 如何续酒（茶）
 - ② 敬酒的顺序
 - ③ 如何说敬酒辞
 - ④ 敬酒的姿势
- 9、宴请中的八大禁忌
- 10、宴请结束暗示语和送客礼仪

【模拟演练四】：接待宴请全流程。

第七讲：现场总结与答疑

现场答疑，制定 531 执行计划