

现代实用商务礼仪

课程背景：

商务礼仪是商务往来过程中，展现自身职业素养及企业品牌形象的重要部分，其中接人待物的能力也代表着企业的精神面貌、经济实力、经营状况等各个方面。商务情境中自身言行举止的细节，处处都体现出一个人的修养，直接影响着企业的商务合作与发展。商务礼仪讲的就是从意识及细节出发，通过细微之处的点滴令对方感受到专业与品牌价值的存在。

商务礼仪是提升商务人员形象、往来行为规范的重要法则，更是成就个人事业必不可少的一门功课。课程目标是打造值得信赖的个人和企业形象，为企业发展不断赋能，学习新时代的礼仪课程，提升职场核心竞争力、成就卓越职业化的自己。

课程收益：

- 角色转换意识：具备岗位工作角色转化个人和企业形象的意识
- 接待服务意识：建立重视接待对象、管理接待细节的工作态度
- 综合服务提升：展现大方有礼的言行举止、提升商务活动能力
- 场景服务应对：掌握不同商务场景下的应关注的细节应对

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：企业管理人员、营销人员、专职接待人员、办公室人员

课程方式：课堂讲解、案例分析、情景模拟、视频案例、互动点评

课程大纲

第一讲：商务礼仪核心内涵

一、快速认识商务礼仪

二、商务人士习礼的目的和意义

- 1.传递企业文化和精神
- 2.表达自我的修养和内涵

三、礼仪的核心与内涵

1.尊重为本——心存恭敬心

- 1) 律己敬人
- 2) 尊重所有的对象

3) 过犹不及，敬而有度

2.约束有度——心存分寸感

- 1) 约束意识
- 2) 约束言行

3) 展示风度

3.适合为先——心中有他人

- 1) 适合自己
- 2) 适合他人

四、礼仪在商务场合的应用

1.细节体现修养，素养体现专业

- 1) 形象细节
- 2) 举止细节
- 3) 言谈细节
- 4) 职业素养

2.你的个人形象构筑“公司”公众形象的基石

商道即人道，职业人成功的 80%因素来自于人际关系驾御能力

第二讲：商务人士专业素养

一、商务人士形象塑造

1.商务人士形象管理原则

- 1) 代表企业、展示魅力
- 2) 职业第一、个性第二

2.商务人士形象组成四要素

- 1) 得体发型
- 2) 整洁面容
- 3) 个性配饰
- 4) 品味着装

3.西装的礼仪

- 1) 着装的“TPOR”原则
- 2) 西装选择的“三个三”原则
- 3) 西装的扣子礼仪
- 4) 鞋袜的选择
- 5) 皮带配饰的选择
- 6) 场合着装礼仪

二、商务人士举止风度

1.站姿礼仪

1) 基本站姿礼仪

2) 场合站姿礼仪

2.坐姿礼仪

1)基本坐姿规范

2)坐姿风范塑造

3.手势礼仪

1)指示手势的空间运用

2)递笔、递物等手势礼

4.引领陪同

1)角色认知

2)个性引导

5.电梯礼仪

1)日常电梯礼仪

2)接待乘梯规范

6.上下楼梯

1)选准站位

2)分清内外

3)提醒告知

7.进出房门

1)敲门礼仪

2)请示礼仪

3)退出房门

三、商务人士谈吐魅力

1.先声夺人

1) 语音语调运用

2) 语速节奏把握

3) 音色音量控制

2.尊称礼仪

1) 常用尊称

- 2) 尊称禁忌
- 3.语言艺术
 - 1) 敬语的使用
 - 2) 如沐春风的沟通语言（探索、提问、倾听、巧答）
 - 3) 学会赞美
 - 4) 倾听的礼仪
 - 5) 沟通的禁忌

第三讲：商务实用会面礼仪

一、会面介绍

- 1.富有魅力的自我介绍
- 2.居中介绍的艺术
- 3.主、宾兼顾的集体介绍（单项式介绍、双项式介绍）

二、不要让握手出卖了你

- 1.从握手判断你的性格
- 2.传达你内心的含义
- 3.商务人士重要场合的握手场景

三、名片礼仪

- 1.名片该从哪里掏出来
- 2.如何接拿
- 3.如何存放
- 4.索要名片的标准话术

四、重要场合接待行进礼仪

- 1.接待站位艺术

2.灵活应变

五、乘车礼仪

1.双排五座轿车尊位排序

2.三排七座轿车尊位排序

3.三排九座轿车尊位排序

4.吉普车（越野车）位次

5.大巴车位次

六、商务活动中的位次礼仪

1.会议主席台座次安排

2.仪式座次安排

3.合影座次安排

4.谈判座次排序

5.签约座次排列

七、末轮效应——送客礼仪

1.把握道别的时机

2.迎三送七原则

3.送客语言规范

4.送客的末轮效应

第四讲：商务礼仪场景应用

一、商务微信社交

1.微信社交礼仪

2.微信会议礼仪

3.微信互动礼仪

4.添加微信礼仪

5. 微信人脉管理
6. 微信标签塑造

二、商务拜访礼仪

1. 事先了解
2. 电话预约
3. 提前到达
4. 主动登记/大方得体
5. 礼貌道别

三、商务接待的礼仪

1. 事先了解
2. 明确接待规格
3. 热情待客（人际交往的黄金距离）
4. 接待站位

第五讲 商务宴客礼仪——商务“赛点”中国式饭局

一、饭局经济论——天生饭局必有用

1. 宴请礼仪的流程
2. 酒局的“布局”
3. 酒局的陪客名单
4. 宴请地点的选择与“B计划”

二、商务宴请礼仪——宴请的迎接与位次礼仪

1. 迎接宾客时的礼仪与站位
2. 请客入座

3. 宴请主宾的位次——单、双中心制
4. 主宾不同情况的位次
5. 其他人员的位次安排
6. 多人接待的桌次安排

落地实操：请客“入座”——领导坐哪里？

三、饭局经济论——饭局中的情商

1. 宴请中的点菜艺术
2. 餐桌中的“禁忌”
3. 倒酒与敬酒的礼仪
4. 通过饭局转化的“朋友圈”
5. 饭局后的 137 原则

落地实操：身在饭局之中，你来点个菜

四、酒局中避免不了的“喝酒”——学会话术事半功倍

1. 祝酒词与劝酒词
2. 开局的万能话题
3. “喝好”的祝酒词——万能的结构化公式
4. “喝倒”的劝酒词——会喝不如会说
5. 用餐时的禁忌话题
6. 中国人的“恭维”——夸人永不落俗套

落地实操：即兴祝酒词

五、宴请结束的礼仪

- 1、买单的时机
- 2、送客的礼仪
- 3、关怀问候

场景模拟，现场点评，总结与答疑。