
职业素养提升与商务礼仪 1-2 天

一、课程收益

掌握商务活动中所应具备的商务礼仪规范，塑造员工较佳职业形象，显著提升企业公众形象；

了解本行业特性、岗位要求及企业文化，明确个人职业形象定位，调整不良职业习惯，将个人职业形象与本企业发展相吻合；

- 从容应对各种商务场合，增强自信，提升社交能力；
- 赢得客户好感，消除商务社交障碍，在竞争中脱颖而出；
- 掌握商务沟通礼仪及技巧，使沟通更顺畅，工作更加效率；
- 灵活运用四季色彩诊断及化妆、服饰搭配技巧，迎接职场新形象。

课程对象

企业员工

课程特色

将商务礼仪与职业形象塑造相结合，贴合企业及员工实际情况，实用、简单、易学。通过讲师演绎、自我测试、案例分析、视频观摩、互动练习、情景模拟、实操演练、小组讨论等教学方法，突出学员自我练习及亲身体验的重要性。

第一节 商务静态形象塑造——仪容仪表提升商务魅力

1. 仪容

(1) 商务女士仪容

- a) 商务女士仪容自测表——今天你做对了吗？
- b) 商务女士工作妆参考标准及技巧

2. 商务仪表

- (1) 各国政要着装品位赏析
- (2) 着装 TPOR 原则
- (3) 商务女士着装——穿出魅力，穿对场合
 - a) 女士套装
讨论：套裙还是套裤
 - b) 女士其他职场着装
案例：她为什么不受欢迎？
 - c) 鞋袜
互动：哪些是正装的鞋子？
 - d) 配饰
讨论：你是“圣诞树”女王吗？
- (4) 四季色彩诊断——属于你的色彩衣橱
 - a) 春夏秋冬四季类型划分——暖男？酷女？
 - b) Personal color——个人色彩诊断
实操演练：色彩诊断
游戏：服装正式度排序

第二节 商务动态形象训练——一举一动展现商务魅力

1. 优雅的行为举止

(1) 优美挺拔的站姿

a) 女士站姿

训练：站姿训练环节

(2) 端庄得体的坐姿

a) 女士四种坐姿

训练：坐姿训练环节

讨论：商务场合，这种坐姿有何不妥？

(3) 稳健自信的走姿

2. 手势礼仪规范——小手势，大学问

(1) 基本手势礼仪

鼓掌、叩门、点名等

案例：工会活动中的点名，你是否中招？

(2) 引导、指示、递接手势礼仪

训练：手势礼仪训练环节

3. 无声的身体语言——别让它们泄露你的秘密

4. 目光礼仪、微笑礼仪

(1) 目光礼仪——无声的力量

“礼仪三角区”解密！

训练：分组演练目光礼仪

(2) 微笑礼仪——神奇的礼物

(3) 五大社交距离

案例：为何热情地与日本客户打交道，却引发了他的反感？

第贰模块：商务交往礼仪——修养与风度的体现

1. 问候礼仪

讨论：商务场合，谁先问候谁？

2. 称呼礼仪

(1) 称呼的类型

(2) 哪些是 NG 的称呼

案例：公司来了位姓付的客户，该如何称呼他？

3. 握手礼仪

(1) 握手礼仪的起源

(2) 握手礼仪中的禁忌和例外

讨论：英国女王为何戴手套？

案例：在一次研讨会上…

4. 名片礼仪

(1) 名片的昔日与今朝

(2) 名片礼仪“接”与“递”的诀窍

5. 介绍礼仪

(1) 自我介绍

演练：公众场合的自我介绍

(2) 他人介绍

他人介绍的顺序——尊者享有优先知情权

-
- 讨论：先介绍谁？
- (3)集体介绍
- 集体介绍的种类
- 案例：演播厅内的介绍
- 演练：问候礼仪、握手礼仪、介绍礼仪和名片礼仪整体演练环节
- 6.电话礼仪
- (1)打电话礼仪口诀及流程
- (2)接电话礼仪口诀及流程
- 案例：销售员小陈为何丢单？——电话传递的不仅仅是声音和信息
- 7.馈赠礼仪
- 8.拜访礼仪
- 9.接待礼仪
- (1)接待的流程
- (2)接待中的礼仪
- a)引导礼仪：上下楼梯、进出房间、乘坐电梯
- 案例：为何没留住前来面试的“zui 佳人选”？
- b)奉茶礼仪
- c)辞文雅改
- d)末轮效应
- 10.位次礼仪
- (1)四大原则
- a)面门为尊
- b)远门为尊
- c)居中为尊
- d)观景为尊
- (2)以左为尊的场合——中国传统
- (3)以右为尊的场合——国外接轨
- a)餐桌场合
- b)公共场合
- c)国际场合
- d)商务场合
- e)外交场合
- 案例：新员工小李应该坐哪里？
- 11.乘车礼仪
- 讨论：不同车型的位次排序
- 讨论：陪同领导去英国，应如何乘车？
- 第三模块：商务沟通礼仪——商务场合的润滑剂**
- 游戏：撕纸
- 1.沟通的重要性
- a)两个百分之七十
- b)沟通漏斗图
- 讨论：撕纸游戏为何导致结果不同？
- 案例：老外吃汤圆…
- 2.沟通五法宝

-
- a)微笑的魔力
 - b)赞美是润滑剂
案例：一百顶高帽
 - c)倾听的技巧
案例：主持人与小朋友的对话
 - d)同理才能同心
互动：“模仿”小游戏
 - e)不争执，求一致
游戏：互推得分游戏