

商务礼仪

一、课程背景

随着世界经济的发展，特别是全球经济一体化的不断形成，商务往来增多，如何才能在众多企业中脱颖而出，除了需要卓越的能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，建立良好优雅的企业形象，此时，商务礼仪便起到了一个十分重要的作用。

商务礼仪是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求，体现了人与人之间的相互尊重，同时也约束了商务活动中的某些方面。在商务往来中，任何一个表现都可能会导致意想不到的结果，也许是一次会面，也许是一顿晚餐。企业竞争，是素质的竞争。教养体现细节，细节展示素质。员工素养高低对企业的发展非常重要！

其次，商务活动离不开交际应酬，在不同的交往活动中我们会遇到不同的人，而面对不同的人怎样进行交往也是一门艺术。

最后，在商务交往中，个人代表整体，员工的一举一动，一言一行，都代表企业的形象代言人。良好礼仪同时还是人际关系的润滑剂。现代企业强调团队精神，而礼仪可以促进这一力量。好的商务礼仪在人际交往中会给人一种亲和力和力，增进吸引和情感交流，增强信任和了解。因此，员工的形象是构筑企业公众形象的代表，在工作及社交往来中，不仅反映出自身的素质，而且直接反映出企业的对外品牌形象。

二、课程收益

- 懂得在商务场合运用形象力展示自身品牌形象
- 掌握商务拜访、会面、接待、谈判、参加会议的礼仪规范，言行举止体现个人修养，展示企业形象
- 掌握良好的语言和非语言沟通技巧，创造和谐的氛围，让商务交往一马平川
- 商务交往礼仪体现企业的公众形象，提升企业社会效益和经济效益

三、课程时间 六小时

四、课程方式

专题演讲，课堂练习，分组练习为主、感性讲授为辅，配以演示、体验、演

练正反对比

五、课程大纲

第一讲 礼仪概述

- 1、什么是礼仪？
- 2、何为商务礼仪
- 3、礼仪的核心是什么？
- 4、“首轮效应”“末轮效应”服务环节中的两个关键触点

第二讲 商务场景中的职业形象

- 1、个人形象的重要性
- 2、职业发型的基本要求
- 3、面容/职业妆容的基本要求
- 4、职业穿着的基本要求

第三讲 商务活动中的行为举止礼仪标准

- 1、站姿要求与要点
- 2、坐姿标准与要点
- 3、走姿要求与基本要点
- 4、蹲姿标准与要点

- 5、面容微笑三度管理法
- 6、眼神交流要点与管理
- 7、手势礼仪的运用
- 8、鞠躬礼仪的运用
- 9、握手礼仪的运用
- 10、商务活动中的递接礼仪
- 11、商务接待的行进礼仪

第四讲 商务接待礼仪细节

一、接待服务的四大原则

- 1.充分准备原则
- 2.热情周到原则
- 3.确保安全原则
- 4.礼节到位原则

二、接待场景化的准备工作

- 1.迎接资料的对接与准备
- 2.企业接待场地的布置
- 3.机场迎接准备与人员安排

4 企业迎接准备与人员安排

5.酒店入住安排与温馨服务

【案例】 温馨提示与突发情况预设

三、商务接待乘车安排礼仪

1.时间地点的安排

2.接送车辆清洁布置

3.乘车位次安排

4.乘车中的沟通礼仪

五、商务常见会面礼仪

1.问候礼

2.称呼礼

3.握手礼

4.名片礼

5.介绍礼

【情景演练】 会面场景演练

六、商务接待引领礼仪

1.接待场地引领陪同位次

2.企业参观引领陪同位次

七、商务接待电梯礼仪

1.无人控制的电梯

2.有人控制的电梯

3.电梯场景化礼仪

八、奉饮礼仪

1.茶品种类的选择

2.倒茶递杯方法

3.如何得体有礼的加茶法

4.递杯、加茶时的示意礼

【演练】实战场景化练习与指导

第五讲:接待会务服务全流程标准

一、会务管理--高效会前准备

1.会场主题物品准备

2.会场饮品茶歇准备

3.签到台人员及布置

4.会场设备安排调试

二、会议排位全流程解析

- 1.位次排列参照原则
- 2.以右为尊的常见情况
- 3.尊位排列位次的原则
- 4.参会多方角色区分与位次
- 5.常见以右为尊场景
- 6.以左为尊的场景
- 7.主席台单双數位次安排
- 8.会议桌面布置标准
- 9.合影礼仪

三、会务管理-完善会后服务

优质会中服务

- 1.主要嘉宾及主席台服务
- 2.会务服务常用举止标准
- 3.会务服务的应急事件处理
- 4.高标准会议茶水服务礼仪

四、会务管理--完善会后工作

- 1.引导合影拍照
- 2.嘉宾离开送别礼仪
- 3.嘉宾资料整理
- 4.接待服务工作总结

第六讲：商务交往沟通艺术

一、沟通的基本概念—沟通不只是说话那么简单

关键：弄懂言外之意

二、非语言沟通技巧—超越文字之外的信息交流

1. 肢体语言泄漏心理秘密
2. 肢体语言使用的原则
- 3.“看”的礼仪与技巧
- 4.“听”的礼仪和技巧

三、有声语言的沟通—既是障碍又是桥梁的通道

1. 交际用语的传统文化
2. 语言的规范与应用
3. 令人讨厌的语言行为
4. 用别人喜欢的语言说话

5. 如何应对没有准备的提问

五、商务电话的沟通—电话展示您的专业形象

1. 通讯电话的形象

2. 电话沟通的礼仪