

金牌商务礼仪

课程背景：

在与人相处中，生活中，事业上就会寸步难行，一事无成。。俗话说：“礼多人不怪”。人际交往，贵在有礼。处处注重礼仪，恰能使你在社会交往中左右逢源，无往不利；礼仪就是人际交往的润滑剂。

客户至上、服务至上是当今企业经营的精髓，尤其对于企业、公司而言，对外交往品质的要求更高。没有高品质商务礼仪，必将造成客户的无谓流失。因此，优质的五星级金牌商务礼仪成为企业走向卓越的根本。

本课程将通过优质商务礼仪九大模块，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，打造企业之完美形象，使集团人员能与客户零障碍沟通。从而提升对外交往的满意度，塑造企业的美誉度，使企业在激烈的市场竞争中永远立于不败。

课程目标：

- 了解怎样通过简单的仪容仪表修饰给人留下良好的印象;
- 学习在商务和社交活动中以优雅得体的服饰礼仪、仪态来表现自我，塑造专业的职业形象;
- 从细节着手，全面掌握商务活动中的各种礼仪规范，帮助商务人士失礼行为;
- 了解商务拜访和接待的礼仪细节，从细微之处体现您对他人的尊重;
- 熟悉与掌握商务餐桌礼仪规范;了解社交场合中的各种礼仪，适应社交要求;
- 全面提升个人素质、塑造良好的个人职业形象和企业形象，在竞争中脱颖而出。
- 了解基本化妆基础，和服饰搭配技巧

课程时间：2天，6小时

授课对象：前台、新入职职场、大学生、职业经理人及中、高层管理人员、服务行业中各级主管、销售、公关、外事人员等需要提升自我形象之人士。

授课方法：幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

课程大纲：

第一讲：树立卓越的商务交往意识和心态

一、领悟商务交往的真谛

二、商务礼仪的内涵密码

三、马斯洛人类需求层次论的启示

四、五大优质商务礼仪心态：

1. 感恩之心
2. 自信之心
3. 热情之心
4. 宽容之心
5. 危机之心

第二讲：金牌商务礼仪之商务形象塑造

一、穿出企业品牌形象——职场着装 TPO 原则

二、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
3. 职场配饰的选择
4. 丝袜与皮鞋，你选对了吗？

三、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

四、职业妆容礼仪

1. 发型
2. 男士修面
3. 女士职业淡妆步骤
4. 指甲
5. 口腔气味
6. 体味

第三讲：金牌商务礼仪之优雅仪态举止

一、迎接宾客标准站姿

二、接待客户标准坐姿

三、愉快的行姿体现企业风貌

1. 穿过长廊
2. 上下楼梯
3. 进出房门

五、标准拾物蹲姿

第四讲：你的商务举止礼仪——价值百万！

1. 如何通过目光关注赢得宾客的心？
2. 如何介绍来访者与上级领导相识？
3. 如何通过微笑拉近心灵距离？
4. 如何通过握手方式提升初见信赖感？
5. 指引、引领来访者参观贵司
6. 奉茶、斟水礼仪细节
7. 与客户洽谈座次
——不同会议室，不同会客桌、不同领导人参加等不同场合
8. 乘坐电梯、上下楼梯礼仪
9. 迎送礼、点头礼、路遇礼
10. 物品递送的禁忌

第五讲：商务出行、会务座次礼仪——找对自己的“位置”

一、亲切热情的接待礼仪

二、出席商务宴请座次安排礼仪

三、轿车出行座次安排

四、乘坐电梯的顺序

五、成为公众场合的礼仪达人：

1. 会议
2. 展厅
3. 大型活动

第六讲：商务宴请礼仪——“吃”出效益

1. 中西餐厅在选择上有何不同?
2. 参加宴会时谁来点菜?该如何点菜?
3. 请客户吃商业午餐,如何“请”出效益?
4. 用餐时交谈话题如何选择?
5. 中餐敬酒的顺序?
6. 不能喝酒,面对别人的敬酒,如何婉拒?
7. 午餐适合饮酒吗?
8. 用餐时需要服务,如何招呼服务员?
9. 夹菜礼仪
10. 送客之道,彰显主人素养

第七讲：零障碍客户沟通礼仪

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
3. 倾听技巧

——倾听的五大层次

4. 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

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

第八讲：商务交往之电话礼仪——只闻其声，不见其人的奥妙

1. 与客户电话沟通技巧;
2. 电话沟通核心——通过电话让客户产生信赖感
3. 电话沟通的语音、语调、语速、音量
4. 接听电话如何应答?
5. 拨打电话前的准备
6. 打出电话的注意事项和禁忌
7. 手机、微信使用礼仪

第九讲：职场内部相处礼仪

一、职场上、下级相处礼仪

二、职场同事相处礼仪

1. 职场同事相处礼仪
2. 如何增加别人对自己的信服力?
3. 如何提升自己在办公室的人气指数?