

商服礼仪——你的形象价值百万

主讲：邢梦涵

【课程背景】

“不学礼，无以立”。“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”老祖宗孔孟很早就教诲我们：不懂礼仪的人很难在社会上有立身之处。要想受人敬爱，必须敬爱他人，只有以礼待人才能以理服人，赢得他人的尊重。在竞争日趋激烈的今天，很多企业和员工也越发的认识到礼仪对企业和个人发展的重要性，甚至把礼仪规范当作企业和个人品牌一样的去经营，然后在经营过程中，却又存在很多困惑：商务交往中应该注意哪些礼仪礼节？如何进行自我形象设计、提升个人魅力？在对不同层次的客户接待、拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何体现个人良好的精神风貌等等。

【课程收益】

- 1、从职场商服礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练；
- 2、帮助学员掌握商务礼仪、服务礼仪、接待礼仪、谈判礼仪等礼仪内容；
- 3、通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

【课程对象】技术服务人员、销售人员

【讲授模式】头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

【课程时间】一或二天

【课程大纲】

第一章：引言

- 1、为什么要学习礼仪
- 2、商务礼仪和服务礼仪的概念
- 3、商务礼仪和服务礼仪对于个人和工作的重要性
- 4、礼仪的本质和核心

第二章：服务礼仪

- 一、服务礼仪之——服务仪容礼仪
- 二、服务礼仪之——服务举止礼仪

三、服务礼仪之——服务语言礼仪

第三章：商务礼仪

一、商务礼仪之——男士西装

二、商务礼仪之——搭配西装

三、商务礼仪之——职业女装

四、商务礼仪之——仪表修饰

五、商务礼仪之——问候礼仪

六、商务礼仪之——介绍礼仪

七、商务礼仪之——握手礼仪

八、商务礼仪之——名片礼仪

九、商务礼仪之——电话礼仪

第四章：职场接待礼仪

一、接待礼仪之——客人来访

1、来访前的接待准备工作

2、接待礼仪之——乘车礼仪

3、接待礼仪之——引领礼仪

4、接待礼仪之——电梯礼仪

5、接待礼仪之——出入房门礼仪

6、接待礼仪之——行进礼仪

二、接待礼仪之——接待客人

1、接待礼仪之——斟倒茶水礼仪

2、接待礼仪之——宴会安排

3、接待礼仪之——餐桌礼仪

4、接待礼仪之——如何选择陪同

三、接待礼仪之——送别客人

1、接待礼仪之——语言礼仪

2、接待礼仪之——挥手道别

第五章：谈判礼仪

一、什么是谈判

二、谈判前的准备工作

三、谈判会的仪容仪表要求

四、谈判会位次安排

五、签字仪式位次安排

六、赠送礼品礼仪

七、谈判中的交谈礼仪

八、谈判中的沟通礼仪

课程回顾与总结