



【课程背景】

随着社会的快速发展，职场人士的商务礼仪在工作、生活和人际交往中显示出越来越重要的作用。当今社会，不懂礼节，小可损一单生意，大可致杀身之祸！学好商务礼仪可以增强企业的可信度，提高办公效率，赢得客户赞誉，进而增加企业的效益。

【课程对象】

企业全员

【课程时长】

1天——2天

【授课方式】

讲授+案例+视听+实操+研讨+游戏+分享+问答+工具+PK+角色扮演法+演示+研讨+仿真模拟法+两人对话+排列法+催眠冥想+思维导图+快速记忆等

【课程特色】

- 1、标本并进（方法为标，心态为本，捆绑式标本并进）
- 2、实用性强（可操作性极强，立刻激发行动力）
- 3、蜕变体验式（运用 NAC，催眠，潜意识，体验式及其他方法，初步建立心理模式，科学，快速，显效）

【课程收益】

- 1、塑造良好的职业形象与个人魅力；
- 2、学会商务场合通用礼仪规范，如形象礼仪、接访礼仪、交谈礼仪、通讯工具使用礼仪等；
- 3、提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围；
- 4、快速提升企业可信度，吸引客户，增加企业效益。

根据个人价值观及要求结果侧重点不同，还可达到如下效果：

超效谈判 沟通能力 建立自信 开发潜能 谈判调正 情绪管理
 受挫能力 团队合作精神 改善与别人的关系 营销自我专业技巧
 挖掘新的可能性 解决谈判中的棘手问题 凝聚企业文化
 明确价值观 建立系统和氛围 销售等实战技巧能力

原音实录节选二《社交礼仪：简单实用-喝红酒的礼仪》

《男人似白酒越老越有味，前提是品质要好；女人似红酒有浪漫有情调，但要注意保质期-喝红酒的礼仪》

李白诗不废明月，苏轼把盏问青天，我国的酒文化源远流长，但相比李白和苏轼的不一样，我们的古人似乎不懂得喝酒的礼仪，那么，今天的你我是否了解葡萄酒的基本礼仪呢？

我有一位朋友说：喝红酒分三步：一靠酒，二靠人，三靠礼仪。

我说这个红酒和把酒卖给你目的不一样你知道吗，他说那红酒第一步叫：醒酒，第二步：

醒酒来了。

下面我们来介绍一下葡萄酒的基本知识。

葡萄酒一般分为三类：餐前酒（鸡尾酒、香槟酒）、佐餐酒（白葡萄酒、红葡萄酒）、餐后酒（白兰地酒、威士忌酒）。

餐前酒（鸡尾酒、香槟酒）多与郁金香形酒杯，鸡尾酒用温莱杯或鸡尾杯，醒杯碗。



佐餐酒（白葡萄酒、红葡萄酒）：白葡萄酒的白肉，红葡萄酒的红肉，白葡萄酒的厚比勃艮第要厚得多，加味好，香味更复杂，红葡萄酒的杯碗较正型或上型大杯，什么都不加，加冰块比较，加柠檬片更酸，加冰块特别酸。全红，全紫，杯沿拿法拿开身。



餐后酒（白兰地酒、威士忌酒），白兰地酒杯用温莱杯或威士忌杯，威士忌杯小且杯碗圆杯，标准当然比白兰地酒杯要大得多。这个酒杯在于拿法之上，为特色，但其它，凡有酒杯是超过于拿法不白兰地酒杯了，威士忌有圆杯，威士忌酒杯似人，如果把威士忌酒杯人，那么你要拿酒杯，用酒杯的握法，这就是标准。



我这位朋友的广告，女侠问你问我做什么？我答说：“我喝的是威士忌。”女士一撇嘴：“原来我是饭后喝啊！”

我答说：“这酒我可以把你捧在手心啦！”市多洋酒器器器一笑：“美酒嘛，女人记得又捧好了，高达二百五（50度）。”

相信大家《分享新：喝红酒的基本》知识和礼仪，下一节及本系列必，敬请期待。

亲爱的朋友们，为了我们的太阳青春，青春之花，如夏之花，如秋之花，如冬之雪，如春之雪，三杯！



培训方法：视听法、角色扮演法、案例法、讲授法、演示法、游戏法、研讨法、排列法、两人对形、互动体验冥想式……

完全与众不同的震撼旅程

【课程内容】

商务礼仪与中国式沟通

课程提纲（根据需求现场可能有所增减）

综述 序幕破冰篇

一职业定位简易测试-左右手习惯

二打破惯性

第一节：你的形象价值百万

一概念：

千万不要靠第一印象去判断别人，但很多人都会凭第一印象来判断你

我们没有第二次机会，给别人留下第一印象了。所以我们随时都要保持积极的自我形象

二仪表礼仪四原则：

1 符合身份

2 扬长避短

3 遵守惯例

4 区分场合

三形象礼仪要点

1 头发

2 眼睛

3 眼镜

4 鼻子

5 口腔

6 微笑

7 细节

高级场合：男性看表，女性看包。

普通商务场合：男性看腰，女性看头（

四 男士仪表七大自照

1. 发型大方 干净整洁

2. 鼻孔内外清洁干净

3. 鬓角与胡子刮干净

4. 耳朵内外清洁干净

5. 使用面霜保持脸部光洁

6. 适当使用护唇膏

7. 保持口腔清洁

五 女士仪表七大自照像

1. 领口干净 衬衣领口别太复杂 花俏

2. 服饰端庄 不要太薄 太透 太露 太短

3. 可佩戴精致的小饰品或公司标志

4. 勤修指甲 甲油不要太浓艳

5. 衣裤裙表面不要有明显内衣切割痕迹

6. 丝袜刮破不能再穿 包里随身备一双丝袜

7. 鞋洁净 款式大方 中跟为好 不宜太高太尖

六 站姿坐姿蹲姿训练、五点一线训练

第二节：形象之态势语言

一态势语言：

态势语是指交谈者或演讲者以姿态、表情、手势、动作等传递信息的无声语言。

二目光

1 第一次与客户目光接触时间不少于_3_秒

2 方向：

视线向上：表现权威、优越

视线向下：表现服从、任人摆布

视线水平：表现客观、理智

3 眼神透露的核心秘密

三有声语言；腹式呼吸法发声训练

第三节：礼仪的核心密码

一概念：礼者，敬人也，礼仪的核心密码是_____

二礼仪的作用：内强素质，外塑形象

三最关键的核心礼仪原则

第四节：让你倍受欢迎的礼仪

一介绍技巧

1 自我介绍：

1) 符号改身份

2) 一慢二看三转换

3) 介绍的万能公式：好高名人感

2 为他人介绍：

- 1) 就高不就低
- 2) 尊者为后

3 介绍实践

二 握手技巧-尊者为后

三 名片礼仪

- 1 名片技巧实践
- 2 案例

四 座次礼仪

- 1 座次排序练习
- 2 领导为奇数的排序
- 3 领导位偶数的排序

五 乘车礼仪

- 1 双排五人座
- 2 双排七人座
- 3 双排九人座

六 餐桌礼仪

- 1 餐桌座次
- 2 中国式饭局礼仪
让菜不夹菜，祝酒不劝酒

3 西餐礼仪

男人似白酒，女人似红酒

七 礼仪总结篇

第五节 自我沟通法则

一 正能量三大密码：

- 1 焦点密码：注意力=事实
- 2 动作密码：动作创造情绪
- 3 定义密码：ABC 法则

二 自我沟通总结

第六节 沟通四大法则

一 心中图像法则：

树立正确图像

想象*逼真=现实

二 最有效的读心术

1 三项识人术

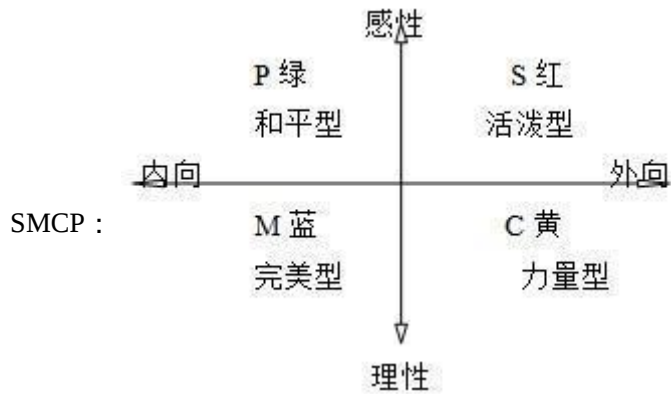
1) _____

2) _____

3) _____

2 识破谎言的七个动作：

三 SMCP 性格图



企业里结果好才算好，在结果好的基础上找感觉好；家庭里感觉好才算好，在感觉好的基础上找结果好。

四 1+1 模式：提出问题+解决方案

1 造钟不要报时

衡量一个管理者有没有本事，不是看他自己能不能解决问题，而是看他能不能教会部下解决问题，让部下具备解决问题的能力。

管理者最重要的才能是发挥下属才能的才能，管理者最重要的作用是发挥团队作用的作用

2 西游记的启示

3 汇报工作说结果

请示工作说方案

总结工作说流程

回忆工作说感受

二 幸福六等

第七节 两大沟通模式

一 萨提亚模式五种沟通

1 讨好式、

2 指责式、

3 超理智、

4 打岔式、

5 一致性

二 卡耐基沟通模式

1 真诚+智慧

听到领导说的我才想到，站在领导的身后想在领导的前头；

2 婚姻爱情沟通艺术

男人来自火星，女人来自金星；男人最看重_____，女性最看重_____。

3 有一定道理，我理解你说的，同时

做真诚的成熟人，不做天真的实在人；假话全不说，真话不全说；

第八节 沟通暗示术

一 扑克牌暗示术

二 杯子法则

三 AB 法则

四 男人说事业=

五 玩笑的背后体验丝丝本我；

六 用你们代替你

第九节 神奇的摄心术

一 惯性机器人

二 摄心术三步法 1 _____ 2 _____ 3 _____

第十节 沟通四大方法

一 沟通密码

二 倾听

1 吸引别人注意最好的方法是什么？——

2 教练技术三点请听法——教练技术导师培训的沟通工具

3 实战练习

三 模仿

1 语言

2 语速

NLP _____

NLP 视听触分类

3 肢体

4 眼神-右手右边对

6 呼吸

四 认同 合一架构 陪他上楼，扶他下楼

五 赞美

1 赞美是成熟的表现

2 不要轻易批评指责抱怨

1) 全然的了解就是全然的宽恕

2) 格局决定结局

3) 好处

3 如何批评

- 1) 三明治 前推后及 前赌后截
- 2) 对事不对人：过程与结果
- 3) A 慷慨赞美 吝啬批评 当面赞美 背后批评

B 基层不说真话要理解 鼓励身边说真话：

一个人不说真话是性格问题

一群人不说真话是领导问题

所有人不说真话是制度问题

C 不能事前鼓励事后打击

5 赞美的具体方法

- 1) 具体
- 2) a-b 除了……就是
- 3) 弱强
- 4) 听到见到得意，把爱说出来，把赞美说出来-
- 5) 主动打招呼-背后含义眼里有你
- 6) 只有你-
- 7) 似否定实肯定

6 各年龄段的沟通

第十一节 总结篇

丁艺欣老师录制同名中国教育电视台 DVD 系列：

- 第一集 读心术
- 第二集 求同术
- 第三集 圆通术
- 第四集 赞美术（上）
- 第五集 赞美术（下）
- 第六集 叙事术
- 第七集 开场术
- 第八集 执行术
- 第九集 归因术
- 第十集 宽心术
- 第十一集 辨真术
- 第十二集 敬人术

