

《商务礼仪与职业形象管理》课程大纲

【课程目标】

- 1、理财经理可以了解掌握商务礼仪知识和塑造良好职业形象对个人及所在银行产生的重要影响；
- 2、学会正确运用塑造职业形象的方法，找准自身在商务形象设计上存在的问题；
- 3、学会正确运用基础商务礼仪，在商务场合中呈现更好的商务形象；
- 4、能够给自己提出调整改善的最佳方法，使自身的职业特征与外在魅力得以强化，建立起强大的工作自信心，最终达到增强企业美誉度和核心竞争力的目的。

【课程时间】 1天/6课时

【课程对象】 理财经理、客户经理等

【培训形式】 案例分析、小组研讨、示范演练、情景模拟、角色扮演、互动点评等

【课程内容】

第一讲：商务名片——你的形象价值百万

一、魅力形象水平测试

你没有第二次机会留下第一印象

二、女性理财经理商务形象打造

案例分享：某某银行理财经理的商务形象

1. 打造职场权威与魅力兼具的女性形象

2. 职场装扮着装六大误区

1) 上衣

2) 下装

3) 彩妆

4) 指甲

5) 包包

6) 鞋子

3. 女性穿衣策略

1) 如何配色才能出色？——“色彩”是时装的主角

① 冷、暖、中性色系

② 三色原则

③ 经典配色原则

2) 如何穿出你的完美体形？

3) 鞋袜如何选择？

4) 配饰的使用——画龙点睛还是画蛇添足？

4. 化妆与修饰

1) 化妆的步骤

互动课堂：化妆现场示范

2) 手和指甲

3) 闻香识女人

三、男士理财经理商务形象打造

案例分享：某银行理财经理小李的商务形象

1. 男士穿衣策略

1) 西装是男人首选正装

① 色彩

② 面料

③ 款式

男士穿西装的十大误区

2) 衬衫的选择以及与西装的搭配

3) 领带的选择以及西装的搭配

4) 画龙点睛的配件

- ① 鞋袜
- ② 公文包
- ③ 皮带
- ④ 腕表
- ⑤ 男士戒指
- ⑥ 眼镜
- ⑦ 口袋巾
- ⑧ 袖扣

2. 魅力男士“修”出来

1) 体毛的修饰

- ① 头发
- ② 胡须
- ③ 鼻毛、腋毛和腿毛

2) 面容的修饰

- ① 面部的修饰
- ② 眼镜、耳朵、牙齿、鼻子的保洁

第二讲 商务交往技巧

一、会面礼仪

1. 握手礼讲解与现场训练
2. 拥抱礼讲解与现场训练
3. 怎样得体的使用名片
4. 自我介绍与介绍他人

各种场合自我介绍讲解与训练

情境模拟：介绍他人

5. 称呼对方的学问
6. 记住对方的名字

二、商务拜访礼仪

1. 上门拜访
2. 电话拜访
3. 到私人住所拜访

三、商务接待礼仪

1. 接待规格
2. 迎接礼仪
3. 引导礼仪
4. 办公室接待礼仪
5. 接待中的会谈礼仪
6. 斟茶礼仪
7. 送行礼仪

四、位次排序礼仪

1. 宴会的桌次与座次
2. 乘车的座次
3. 乘电梯的次序

五、电话礼仪

1. 拨打电话的礼仪
2. 接听电话的礼仪
3. 代接电话的礼仪
4. 手机礼仪

情境模拟：电话服务与职场手机使用

六、邮件礼仪

七.馈赠礼仪

1. 送礼的时机和场合
2. 礼品的选择与包装
3. 礼品禁忌
4. 送花礼仪

讨论：最好的礼物

第三讲 商务用餐礼仪

一、中餐礼仪

1. 请客吃饭的艺术：吃饱还是吃好？
2. 桌位：入座与就座
3. 中餐进餐礼仪禁忌
4. 用筷禁忌
5. 巧妙应对容易让你失仪的菜色

二、西餐礼仪

1. 不同桌子的桌位安排
 2. 餐桌禁忌
- 视频：憨豆先生的大餐
3. 餐具的摆放与运用
 4. 上菜次序及相关就餐礼

视频：西餐正确示范

5. 酒水、咖啡、红茶的选择与搭配