
国际商务礼仪

课程背景：

当今社会，国际化已经被越来越多的企业重视；国际业务日趋频繁。为了能在当今竞争激烈的国际市场获得成功，就需要了解一定的国际商务规则，而国际商务礼仪就是其中一个重要的环节，只有熟悉和培养了良好的商务礼仪习惯，才能在国际商务活动中受到合作伙伴的尊重，并有效促进商务活动目标的达成。

本课程为提高团队国际商务礼仪的认知水平和能力而设计。课程以丰富的案例、多样的手法、有用的工具和活跃的气氛，立足于培训结合、知行合一，帮助参培人员在短时间内认识到国际商务礼仪的重要性，并学会方法，掌握工具，运用到工作中后，可以很快见到成效，从而使团队人员商务礼仪水平和能力得到有效提高。

课程特色课程收益：

- 实战性：老师曾在多家大型跨国公司工作多年，具有丰富国际商务实践经验；
- 实效性：多个真实而有用的案例在课堂上与学员分享，给学员启示。
- 实用性：多种实用的方法和工具传授给学员，帮助学员提升团队管理能力。

课程时间：1天，6小时/天（可根据需求定制内容和时长）

课程对象：与国际接轨的公司高层管理者及骨干员工

课程方式：讲演结合、全程互动、案例丰富、情景操练

课程大纲

第一讲：国际商务礼仪概论（约30分钟）

国际商务礼仪的概念

故事分享：以一个小故事开篇，引出国际商务交往过程中，注重商务礼仪的重要性

1. 商务礼仪的认知
2. 什么是国际商务礼仪
3. 各国礼仪习俗简介
 - 1) 欧美礼仪习俗
 - 2) 亚太区礼仪习俗
 - 3) 拉丁美洲礼仪习俗

互动环节：分组讨论：你还知道哪些不同国家的礼仪习俗？对于所从事商务活动是否有影响？（此环节主要在于热场和破冰，需要鼓励大家分享，营造氛围）

二、国际商务礼仪的原则

1. 遵守惯例原则
2. 入乡随俗原则
3. 不卑不亢原则
4. 信守约定原则
5. 以右为尊原则

三、国际商务交往中的跨文化沟通

1. 跨文化沟通的常见问题
2. 跨文化沟通问题产生的根源
 - 价值观差异带来认知风险的可能性
 - 语言差异带来误解风险的可能性
 - “文化休克”带来感知风险的可能性
3. 如何实现有效的跨文化沟通和交流
 - 树立共同的价值观
 - 正视文化的差异
 - 加强跨文化的交流
4. 不同国家与地区的宗教文化
 - 世界主要三大宗教
 - 各大宗教的分布范围
 - 不同宗教的礼仪与禁忌

互动环节：分组讨论，东西方文化（含宗教）和礼仪的主要区别有哪些？帮助大家理解东西方文化差异深层次的原因。

第二讲：国际商务礼仪中的形象礼仪（约 1.5 小时）

一、国际商务交往中的仪容和仪态

1. 仪容礼仪的基本要求

案例：某公司员工不注意仪容导致拜访失败案例

- 1) 男士仪容要求
- 2) 女士仪容要求

2. 仪态礼仪的基本要求

- 1) 基本举止仪态
- 2) 国际商务礼仪的仪态塑造

二、国际商务礼仪的着装要求

1. 着装的 TPO 原则

2. 男士着装要求

- 1) 西装的选择
- 2) 领带如何搭配
- 3) 手表和皮带的重要性
- 4) 皮鞋穿着规范

考考你：单穿衬衣需要打领带吗？

3. 女士着装要求

- 1) 商务套裙穿着要点
- 2) 晚礼服的穿着
- 3) 围巾和头饰的选择
- 4) 首饰的佩戴
- 5) 合理的使用香水

考考你：怎么样判断香水使用过度？

4. 商务人士着装忌讳

- 1) 什么是三一定律
- 2) 穿着搭配中的三色原则
- 3) 男女着装的自我检查

互动环节：以小组为单位，根据介绍的行为举止、仪态礼仪等内容进行现场教学互动。

第三讲：国际商务拜访及商务接待礼仪（约 2.5 小时）

一、国际商务会面及拜访礼仪

1. 商务拜访的重要性
2. 商务拜访礼节
 - 1) 了解客户情况：
 - 2) 自觉守时守约
 - 3) 讲究敲门艺术
 - 4) 注意言谈举止
 - 5) 遵守相关规定
 - 6) 适时起身告辞
3. 如何称呼与介绍
 - 1) 正式自我介绍
 - 2) 如何介绍他人：上司，下属，合作伙伴
4. 名片的礼仪
 - 1) 何时需要使用名片
 - 2) 如何递送名片
 - 3) 如何接受名片
 - 4) 交换名片的顺序
5. 关于握手的礼仪
 - 1) 握手的时机
 - 2) 与女士握手：不要主动和女士握手
 - 3) 握手的禁忌

互动环节：以小组为单位，练习问候、介绍、及交换名片等内容。现场教学互动环节。

二、国际商务接待礼仪

1. 客户来访前的准备工作

-
- 1) 客户来访时间的确认
 - 2) 客户来访人数确认
 - 3) 客户来访的议题确认
 - 4) 客户是否需要安排食宿
 - 5) 来访进程清单的列举和双方确认
 2. 接待方不同角色人员的礼仪规范
 - 1) 主人的接待规范：领导、高管或经理
 - 2) 陪同人员接待规范
 - 3) 会议服务人员接待规范
 - 4) 其他参与者接待规范：礼仪小姐，门卫，解说员等
 3. 接待客户参观工厂注意事项
客户参观工厂的重要性；
参观工厂前的准备工作；
参观工厂过程中的要点；
参观后的安排事宜；
接待过程中其他注意事项
 - 1) 进出电梯顺序
 - 2) 上下车顺序
 - 3) 进出房间顺序
 - 4) 是否需要准备礼品？
 - 5) 文明待客操作要求
- 案例分享：接待欧洲某高端客户来访经历分享（含接待全流程经验）
- ### 三、国际商务谈判礼仪
1. 商务谈判的重要性
 2. 国际商务谈判会议之前的准备工作
 - 1) 谈判相关信息的收集；
 - 2) 谈判参会人员的相关信息收集；
 3. 商务谈判座次的排列
 - 1) 双边谈判的座次
 - 2) 多边谈判的座次
 4. 是否需要悬挂国旗？
 5. 谈判中交谈的礼仪
 - 1) 交谈发言的顺序：不得随意打断对方的发言
 - 2) 肢体语言的合理运用
 6. 谈判后的签约
 - 1) 签约合同的提前准备
 - 2) 签约时各方座位位置的排列

第四讲：国际商务宴请礼仪（约 1.5 小时）

一、国际商务宴请的分类

1. 商务宴会
2. 商务茶会
3. 商务晚宴

二、中餐的商务礼仪

1. 中餐宴会的席位排列

- 1) 中餐宴会中桌次的排列
- 2) 中餐宴会中座次的排列
- 3) 中餐的上菜顺序

2. 正式商务中餐宴会餐具的使用

- 1) 基本餐具的使用：筷子，汤勺，盘，碗，酒杯，水杯等

2) 辅助餐具的使用：餐巾，湿巾，水盂，牙签等

3. 中餐宴会的基本程序

- 1) 如何迎接宾客
- 2) 引宾入席就坐
- 3) 开始上菜
- 4) 主人祝酒词的选择
- 5) 如何敬酒
- 6) 用餐结束送客

5. 中餐用餐的注意事项

- 1) 谁先动筷的问题
- 2) 如何正确的取菜
- 3) 不要主动为对方夹菜
- 4) 其他注意事项：中餐的忌讳

三、西餐的商务礼仪

1. 西餐的历史文化和背景简介

- 1) 西餐的起源和发展
- 2) 路易十四的贡献：法餐的传奇
- 3) 法式西餐的特点
- 4) 其他西方国家的餐饮特色：英式西餐，意式西餐，俄式西餐，德式西餐

2. 西餐的坐席安排

- 1) 女士优先原则
- 2) 商务西餐坐席的排列规则

3. 正式商务西餐宴会餐具的使用

- 1) 餐具的种类（西餐与中餐的明显不同在于刀叉的使用）
- 2) 餐具的摆放：餐前、餐中、餐后不同的摆放方法
- 3) 辅助餐具的使用：餐巾，调味品等

4. 西餐宴会的上菜顺序与就餐方式

- 1) 西餐的上菜顺序
- 2) 西餐的就餐方式
- 3) 咖啡还是甜点？

5. 关于西餐中的红酒

- 1) 红酒（葡萄酒）的简介
- 2) 西餐红酒的搭配

3) 商务宴会上红酒的饮用规范

6. 关于西餐的禁忌

1) 西餐的六不食

2) 就餐时餐桌举止五忌

互动环节：分组讨论并分享：西餐与中餐的礼仪区别主要体现在哪些方面？有何感受？

四、国际商务交往中的馈赠礼仪

1. 商务馈赠中礼品的选择

1) 馈赠对象的确认；

2) 一些通用礼品的选择；

3) 选择礼品的四大要点

2. 商务交往的礼品赠送

1) 礼品赠送的时机选择；

2) 赠送礼品的地点；

3) 赠送礼品的方式；

3. 关于接受礼品的礼仪

1) 收到礼品的感谢和回礼；

2) 如何合理的拒绝礼品；

4. 不同国家送礼风俗的禁忌；

互动环节：结合案例分组讨论并分享，给客户送花是一个合理的选择吗？

【课程回顾、结业、填写赴岗承诺书、祝福、合影】

授课照片：





