

# 顺礼成章——中国式商务礼仪

## ——培训课纲——

### 一、课程背景：

《左传》曰：“中国有礼仪之大故称夏，有服章之美谓之华”。中华民族乃华夏子孙，自古以来就被誉为“礼仪之邦”“文明古国”。礼仪素养是一个现代职业人必备的素养。企业竞争更多靠的是企业中人的竞争。因此，现代之人有责任，也有必要让自己增强礼仪的修炼。在商务活动中，交易的成败与得失，蕴藏在商场人士熟悉的交易谈判之中。任何人想要在商务场合中表现得得体、彬彬有礼，想要在商务活动中进行交易谈判，都需要遵守商务礼仪规范。

**二、课程对象：**企业管理干部、商务人员、职场人士；

### 三、学习价值：

态度层面：认识商务场合运用恰当的好处以及给自己、公司带来的收益。提升形象、建立和谐积极的人际氛围；

2、知识层面：通过中国式商务礼仪的讲解能分清楚商务场合中自己的角色运用、适用范围及禁忌，从而更好的应对各种社交场合，推动事业成功；

3、技能层面：通过课程中的实操，实战模拟，能掌握基本的原则，基本要求和规律；

4、训练层面：课程中采用情景训练、讨论分析，让学员更有效的掌握每个技能，塑造良好的企业公众形象和个人形象，从而赢得客户好感；

### 四、学习时间：两天面授课程（12个小时）

**五、培训老师：**张慧莲

**六、教学特点：**理论分享、案例工具、技能训练、实战应用、场景模拟等形式；

### 七、课程大纲

#### 模块一：商务概述 —— 提升认知思维

前言：东西方文化的差异

● 礼仪的概念

● 礼仪的核心

（礼仪视频分享）

● 礼仪的作用

#### 二：商务礼仪的运用特点

● 商务礼仪的作用及适用范围

● 商务礼仪的价值

● 和 敬 谦 雅 —— 礼仪就在你身边

● 精准商务角色定位—— 不越位不出位 准确定位才到位

实训：：实战场景点评

弟子规章节总结

#### 模块二：商务形象 —— 塑造职场形象

##### 一、职业形象的前奏准备

● 礼之四德：个人品德、家庭美德、社会公德、职业道德。

● 礼仪中的人际关系学与美学

- 与行业密切相关的形象规则
- 把握良好第一印象的三要素
- 良好商务形象的意义

## 二、如何打造赢得尊重的仪容仪表

思考：你与形象的关系

- 仪容修饰的基础要素
- 修面：男士魅力的亮点
- 化妆：女士职业形象的标志
- 职业人士的发型要求
- 饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足？

## 三、职业形象中的大方得体

游戏：连连看服装妙招

- 职业着装的基本原则
- 不同场合的着装要求
- 男士着装的三大气质评说
- 温婉大气的女性着装
- 从规范到和谐
- 从和谐到品味

实训：实战场景点评

弟子规章节总结

## 模块三：商务举止——掌握魅力技巧

### 一、无声语言的魅力

解析礼仪实用性的特征

- 微笑的魅力与价值  
(视频分享)
- 传统文化的五福人生
- 微行为背后的温暖
- 快乐微笑阶梯练习
- 商务视线接触的向度
- 视线接触的三个部位
- 眼神的禁忌

### 二、商务举止的表达

- 商务举止的五个要素
- 让人欣赏的商务站姿训练
- 雅致却不失自信的坐姿训练
- 步履轻盈的商务走姿训练
- 大方得体的商务蹲姿训练
- 六种手势在商务场合中的应用

练习：讲解+示范+练习

弟子规章节总结

## 模块四：商务接待——收获良好人缘

### 一、顺利开展人际交往的开始

讨论：为什么要遵守商务交往的规则？

- 称呼的作用
- 问候的次序
- 问候的四种方式

## 二、用你的手握手出经济效益

- 握手的内涵与时机
- 握手的顺序与方式
- 握手的禁忌与姿势
- 周总理的待客之道

## 三、传递介绍的几种常见情境

- 介绍的基本原则
- 介绍的形式
- 介绍的时机与顺序

练习：讲解+示范+小组成员组队练习

## 四、奉茶礼仪

- 不同杯子的奉茶方式
- 商务场合蓄水六步骤
- 情景模拟

## 五、送客礼仪

- 送客的表情
- 送客的时机
- 送客的方式

实训：:实战场景点评

弟子规章节总结

## 模块五：商务沟通——助力和谐关系

思考：看图表达

### 一、沟通的含义

- 沟通的三个行为
- 沟通的基本方式

### 二、掌握沟通的三大原则

- 说的技巧
    - 1、初次见面，开场很关键
    - 2、牢记姓名，好感自然来
    - 3、声音色彩，让场合清晰
    - 4、赞美技巧，能深入人心
  - 听的技巧
    - 1、听的含义
    - 2、倾听五步骤
    - 3、倾听五层次
  - 问的技巧
    - 1、商务沟通五不问
- 实训：:实战场景点评

## 弟子规章节总结

### 模块六：商务座次——体现接待水平

#### 一、不同情境下的位次礼仪

案例：《新同事错位的尴尬》

- 商务交往的原则
- 乘车座次的四个为“尊”三个为“上”
- 乘车位次的四个要素
- 会议座次标准方式及口诀
- 民间的传统礼仪与官方内部会议的排序
- 五大场合的位次排序

#### 二、动态情境下的位次安排

- 行进的次序
- 楼梯引导次序
- 电梯引导安排
- 出入会议房门次序及流程

#### 三、接待会议礼仪

- 会务场地布置
- 会务服务规范
- 会务流程演示

实训：鱼缸练习

## 弟子规章节总结

### 模块七：商务宴请——万能人脉密码

#### 一、宴请饭局的设计

- 宴请的四大种类
- 宴请接待规格
- 宴请席位、座次如何安排？
- 点菜的三个基本原则
- 筷子的寓意
- 点菜的技巧

#### 二、宴席中的品味

- 中国式倒酒的方式
- 中国式敬酒的学问

实训：实战场景点评

## 弟子规章节总结

### 模块八：商务通联——拉近商务距离

#### 一、电话礼仪

情景演练

- 1、电话礼仪要素（时间、空间、内容、态度）
- 2、打电话的礼仪（详细流程分析）
- 3、接电话的礼仪（详细流程分析）
- 4、移动电话礼仪（规范使用、礼貌使用、文明使用、安全使用）

## 二、互联网的通信桥梁

1、微信形象定位

2、微信社交礼仪

3、微信社交禁忌

4、微信形象塑造

5、专业形象打造

实训：企业：实战场景训练

弟子规章节总结

## 课程总结

1、老师进行课程总结

2、学员心得分享

3、行动计划