

---

# 商务礼仪与职业形象

## 【课程背景】

现代企业的运行过程中，经常会遇到种种问题：因员工礼仪上的差错而被舆论和媒体曝光诟病；因礼仪失当而使与客户的沟通产生障碍；因礼仪的错误使交易落空……

现代企业的竞争，已不仅仅是产品的竞争、硬件的竞争，更是形象的竞争，服务的竞争，企业人员的服务形象、职业风范及综合素质成为企业核心竞争力的关键因素。

在当今社会，商务礼仪已经成为一项令个人脱颖而出、让企业更臻完美的沟通手段。很多时候，职场中的成功或失败并不仅仅取决于能力和专业，更在于礼仪形象与人际交往规范的礼仪行为可以：提升员工的素质修养——内强个人素质；提升企业整体形象——外塑企业形象；有效提升服务质量——建立富有竞争力的企业文化；成功的商务形象，得体的商务交际，将有助于成就每一位商务人士的梦想。通过礼仪的培训可以有效塑造专业形象，使交往对象产生敬业、权威、有礼、有节的良好印象，从而有效提升企业品牌、促进销售业绩、提高客户满意度和忠诚度，形成独特的竞争优势。

## 【课程目标】

- 使学员了解如何塑造与组织风格相吻合的专业形象；
- 锻炼大方得体的行为举止，言谈举止之间体现极佳的个人素养；
- 掌握现代商务、社交的通用礼仪并熟练运用，提高商务工作中的交际能力；
- 熟悉商务接待与拜访的必要礼节，让来与往都变得轻松；
- 培养学员人际关系处理能力，建立有建设性的人际氛围，运用有效的沟通技巧与团队和谐共处；
- 全面提升员工的职业素质（观念、态度、能力）。

## 【课程特色】

本课程极其生动，采用多种体验式授课方式，讲师讲解、案例分析、角色扮演、情景演练快速消化和转移培训成果。

【课程时间】 1天

## 【课程大纲】

### 一、商务礼仪的基本理念

1、商务礼仪概述

2、商务礼仪的目的

提升个人综合素质

建立更加良好的人际沟通

维护企业形象

### 二、商务礼仪的基本原则

1、尊重为本

2、善于表达

3、形式规范

### 三、个人形象礼仪---视觉美学在礼仪中的运用

1、商务人员形象四原则

2、仪容礼仪

3、面部（五官）/肢体/发型

4、着装礼仪及规范

5、男士正装、西装（穿法与搭配）

会搭配才是王道

---

衬衫（款式、颜色、尺寸、纽扣）

领带——西装的灵魂

足部的正装——鞋袜

男士的包

6、女士正装选择

女士化妆的要求

服饰搭配技巧

鞋袜的搭配

饰品选择

7、休闲装及礼服

#### **四、形体礼仪---职业魅力的印象管理**

1、职业人的举止要求

2、手姿

3、站姿

4、坐姿

5、行姿

6、蹲姿

#### **五、商务沟通礼仪**

1、寒暄与问候

2、如何表达

3、倾听是最好的语言

4、学会反馈

5、如何赞美

6、雅语、尊称和兼称的使用

7、善用肢体语言

8、沟通过程中亲和力的重要性

9、职场沟通技巧

如何和上司沟通

如何和平级沟通

如何和下属沟通

10、电话沟通礼仪

打电话礼仪

接电话礼仪

代接电话注意事项

使用手机礼仪

微信礼仪

#### **六、商务会晤接待礼仪**

1、合适的称呼

2、介绍的秘密

3、如何握手

4、名片的交换

5、座位安排

6、电梯礼仪

7、乘车礼仪

---

## 七、办公室礼仪

- 1、办公隔断，礼仪隔不断
- 2、外出和休假的礼仪
- 3、工作报告/外事联系/请求协助

## 八、商务餐饮礼仪

- 1、西餐礼仪
- 2、中餐礼仪
- 3、优雅品酒
- 4、社交用餐礼仪

