**商务礼仪与职业形象塑造**

**【课程简介】**

“有礼走遍天下，无礼寸步难行”，随着经济全球化的纵深发展，企业间的国内外合作交往日趋频繁。客户谈判接待水平不仅反映个人的形象和素质，更是公司形象、管理水平和服务水准的重要体现。学习运用商务礼仪与形象塑造有利于树立良好的企业外部形象，在复杂的竞争环境中更好提高社交能力，改善人际关系，更是建立合作双方相互尊重、信任、宽容、友善的良好合作关系的重要方法和手段。

本课程通过交际礼仪、沟通礼仪以及形象塑造等几个部分的讲授及演练，提升学员的礼仪及形象意识，加强行为规范，彰显个人及企业的专业风采，促进与外部客户及内部同事的和谐关系。

**【课程收益】**

1. 掌握客户接待的各种商务礼仪，全面提升接待水平；
2. 掌握与客户沟通的礼仪与技巧，促进与客户的和谐关系；
3. 学习服饰搭配的原理，塑造个人及企业整体形象。

**【课程设置】**

课程时长：2天（12小时）

**【授课对象】**

职场人士

**【课程特色】**

1. 通过视频直观观摩，提升礼仪意识，加强职业形象的塑造 ；
2. 通过大量现场演练，快速掌握各项商务礼仪，提升形象专业化；
3. 通过解读人际沟通法则，由表及里全面掌握接待礼仪的精华。

**第一部分 提升商务礼仪——从形式彰显风采**

**（一）礼仪的定义及解读**

1、礼仪的定义与特征、现代礼与仪的解读；

2、商务礼仪的作用、基本原则与要求；

视频：《窈窕绅士》

分组讨论：片中有哪些失礼之处？

**（二）交际礼仪：了解规范，彰显专业**

1、商务会面礼仪：介绍礼仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪

2、接待与拜访礼仪：迎三送七、提前规划、重在细节

3、座次礼仪：尊位的概念、常见场景座次礼仪

4、商务通讯礼仪：电话礼仪、手机礼仪、微信礼仪；

5、餐饮礼仪

①餐饮礼仪的基本规范：点菜、就餐、敬酒、奉茶

②掌握让客户满意的原则

A 吃好不如喝好

B 喝好不如说好

C 说好不如懂好

6、馈赠礼仪：选择、赠送礼品及送礼技巧

①五W法则：Who/ What/ Where/ When /Which

②馈赠礼仪技巧

A 大中之小不如小中之大

B 有用的不如无用的

C 说要的不如想要的

D 有选择不如无选择

**（三）沟通礼仪：用“听与说”的艺术保驾护航**

**1、人际沟通的三A法则**

①接受对方

②尊重对方

A 换位思考：以客户为中心

B 良性互动：与客户聊些什么？

③赞美对方

互动：赞美客户练习

**2、读懂客户的心是礼仪的最高形式**

“望”：察言观色——通过肢体语言读懂客户

“闻”：用心聆听——同理心倾听

“问”：问的艺术——开放式提问/封闭式提问

“切”：找准需求——客户的隐性需求

**第二部分 塑造职业形象 ------为成功人士设计形象**

**（一）定位职业形象——让形象辅助您事业的发展**

1.职业形象的构成要素

2.职业形象对事业发展的影响

3.你的形象价值百万——不修边幅的人在社会上是没有影响力的

4.看起来就象个成功者——定位你的职业形象

**（二）职业形象中的仪容――培养职业亲和力的技巧**

1.首应效应——这是一个两分钟的世界

2.仪容仪表的基础

3.修面：男士魅力的亮点

4.化妆：女士职业形象的标志

5.职业人士的发型要求

**（三）职业形象中的仪表――视觉美学在形象塑造中的运用**

1.职业着装的基本原则；

2.常见着装误区点评；

3.男士服饰的选择与搭配 ；

4.女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配。

互动：缤纷时装秀

**（四）职业形象中的仪态：用举手投足影响客户**

1、职业人的仪态要求；

2、职业人的仪态礼仪——现场训练与指导；

①站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌；

②递物、接物、手势的运用要领示范与训练；

③常用的几种手势礼仪 / 微笑 / 眼神 / 别让小动作坏事；

④眼神的运用与规范；

⑤微笑的魅力与训练

**【讲师介绍】**

**讲师：颜玉**

最懂心理学的

**职业素养提升专家**



**颜玉**

中国百强讲师

IPTA国际职业培训师

国家二级心理咨询师

国家礼仪训练师

曼秀雷敦前高级经理

中山大学岭南学院特聘导师

**【个人履历**】

10年企业管理工作经验、8年心理学工作背景、2家企业的创业经验。长期致力于员工管理及人才培养的研究与发展，并将心理学充分运用到管理中，创造出独具匠心的管理与服务方法。

曾任曼秀雷敦（中国）药业高级经理，担任培训规划及管理工作。为公司培训开发体系的建设、打造人才软实力做出了决定性的贡献。2006年创办C.F.连锁品牌，期间打造服务体系，维护品牌口碑，发展近百家连锁专柜和门店。在企业运营中积累了丰富的管理和服务经验。

在国际知名公司长期从事管理、多年心理咨询的工作背景下，积累了对人性的充分把握，加之自身创业实战的丰富经历，使得颜老师能够将管理学与心理学完美结合，总结出独到的人才管理及客户服务方法，直击问题的关键，把握住企业及学员的 “痛点和难点”，真正让学员学有所获、学以致用。

在授课方面，致力于职业素养领域。针对企业不同层级的不同特点，开发出适合新员工、青年骨干与管理层的职业化系列课程，用心法结合技法、现场示范和学员深度体验演练等模式，让学员快速提升礼仪规范，促进养成职业素养。

颜玉老师具有为世界500强顶级企业服务的丰富经验，其专业能力及经验超越于国内大量的同行，具备在同类课题上系统、高超和娴熟的驾驭能力，在客户中拥有上佳口碑！

**【培训课程】**

* 《商务礼仪与职业形象塑造》
* 《新员工职业化素养通关训练》
* 《青年骨干职业素养行动训练》
* 《压力与情绪管理》
* 《三问搞定职业规划》

**【项目经验】**

* 2019年，先后为苏宁易购、花都广信、韶关电信、丽水云和供电局等单位进行《商务礼仪与职业形象塑造》课程培训，有效提升礼仪水平，塑造企业形象；
* 2019年11月，为梅州电信进行5期《商务礼仪与谈判技巧》培训，对提升政企中心客服经理等岗位人员提升服务形象与谈判能力，为年底业绩冲刺打下临门一脚的坚实基础；
* 2019年6~8月，为吉林省交行、安徽省交行、重庆交行等进行了3期共6天《新员工职业化素养通关训练》培训，让职场新人能尽快适应角色，融入企业文化；
* 2019年7~8月，为天津民生银行、福州民生银行、汕头民生银行等进行了3期共6天《新员工职业化素养通关训练》培训，得到学员的广泛拥戴与客户好评；
* 2019年7~12月，为东莞移动进行5期《压力与情绪管理》培训，并进行现场辅导，大大缓解一线员工的压力，提升情绪管理的能力。

……

**【授课风格】**

* 内功深厚，风格清新；
* 多元教学，互动性强；
* 场景化教学，所学即所用。

**【课程特色】**

* 企业管理与心理咨询的完美结合；
* 案例分析与现场体验的交互进行；
* 教学场景化与工具化的灵活应用。

**【部分培训单位】**

**外企（包括世界五百强）：**

IBM、杜邦、巴斯夫、博士安保、强生、默克、CAT卡特彼勒、迪士尼、深圳国际货运、日正弹簧、晓星氨纶、舒尔曼塑料、好丽友等

**国企：**

广州供电局、珠海金湾供电局、肇庆供电局、清远供电局、茂名供电局、肇庆供电局、化州供电局、四会供电局、百色供电局、广西送变电、钦州供电局、云南文山供电局、汕尾供电局、连山供电局、粤电集团、海南国电乐东发电、湖北电力物资、冀北电力、深圳电信、梅州电信、韶关电信、宝鸡电信、珠海移动、肇庆移动、云浮移动、东莞移动、吉林省交行、安徽省交行、重庆交行、天津民生银行、汕头民生银行、福州民生银行、湖南省农行、云浮农行、珠海华夏银行、珠海农行、珠海建行、南宁农行、方正证券、深圳市水务集团、国航（海南）、贵州轮胎、珠海格力集团、珠海机场、珠海华发集团、华润集团等

**其他：**

苏宁易购、万家乐、远光软件、富港电子、广东丰明电子、去哪儿网、株洲炎帝生物、珠海健帆生物、珠海一品生物科技、中合银投资、宜心家居、华策集团、宝钢南方贸易及广东税务系统数十家税务局、财政局、珠海市民热线等政府部门

**【授课见证】**

