**新情境商务礼仪应用软实力**

**课程费用：1800元/人（课程资料、学习费、茶歇等）**

**举办单位：深圳市中企智汇企业管理咨询有限公司**

**课程地点：深圳**

**课程时间：3月11日、10月21日**

**【课程背景】**

情境礼仪，由张淑秋老师率先提出。她认为礼仪的理论和规范是相对标准化的，但礼仪的应用及价值要在具体的情境中才能真正体现出来。礼仪的应用要随我们所处场合、交往对象及个体角色的变换而调整原则和分寸。

本课程以企业商务交往中各种情境的应对为导向，融合了国企、民企、外企多家优秀企业最一线的商务现场关系处理案例，透视情境，解析本质，给出解决之道；指导企业培育和发展“一次一生”的忠诚、稳定、持久的客户关系，帮助商务人士提升个人绩效和组织绩效。

**【培训收益】**

1. 塑造良好的职业形象，熟悉并运用情境商务礼仪，养成良好的职业习惯，从而提升个人职场魅力与企业成员职业化程度，进而提升企业形象与公司的整体商务活动水平；
2. 通过深刻认识与体验礼仪本质“尊重”的含义，焕发受训者的工作热情，提升企业服务能力与销售业绩，从侧面推动企业文化建设，增强员工的归宿感。

**【培训对象】**

各企业、事业单位的管理人员、服务人员、销售人员、公关人员、办公室主任、接待人员等。

**【培训方式】**

课程集多个案例、短片和图片，采用现场讲授、示范指导、情境模拟、小组研讨、案例分析、互动游戏、头脑风暴等多种教学方式，并融入学员现场提出的问题，进行分析、讨论、演练和点评。

**【培训课时】1**天（6小时）

**【课程大纲】**

**一、商务礼仪概述**

1. 礼仪的定义与特征
2. 商务礼仪的作用
3. 商务礼仪的基本原则与要求

【情境解析】通过三个问题，深度剖析商务礼仪本质

**二、职业形象塑造**

1. 成功形象的重要性
	* 个人形象=企业形象，你不可不知的职业化着装规范
	* 你的形象价值百万，不修边幅的人在社会上没有影响力
	* 穿出你职业魅力的关键词，让形象推动你事业的成功
2. 有的放矢，精准表达自我形象
	* 如何建立黄金第一印象
	* 以终为始，设计自我形象
	* 穿对的衣服，而不是喜欢的衣服
	* 细分场合，区分角色的着装原则

【情境解析】比尔盖茨为什么被拒绝入场？

1. 常见仪容仪表“雷区”点评：
	* 男女的发型标准及面部要求
	* 男士着西装十大硬伤
	* 女士穿正装十项注意

【案例分享】世界500强企业员工通用着装规范

1. 综合形象提升技巧

【情境解析】会议谈判等正式场合、一般商务场合、宴请场合等不同情境的形象塑造

**三、商务接待与拜访礼仪**

1. 会面礼仪：
	* 迎送礼仪
	* 【情境解析】重要客户，到哪里迎接才得体？送行要送到哪里？
	* 初次见面，如何称呼与问候？
	* 【案例分析】华为文化的客户称呼遵循什么原则？
	* 见面三步曲：介绍、握手、名片的礼仪
	* 完美的自我介绍
	* 介绍与被介绍的优先顺序
	* 握手的次序与注意事项
	* 交换名片细节的处理
	* 【角色扮演】快速认识，得体交际
2. 接待与拜访礼仪：
	* 不守时的人不可信，守时就是信誉
	* “商务拜访4步曲”综合学习演练
	* 【角色扮演】如何进行电话预约拜访，大大提高成功率？
	* 【头脑风暴】商务拜访时，除了基本礼仪的运用外，还有哪些为自己加分的方式？
	* “商务接待6步曲”综合学习演练：
	* 接待的基本原则

接待的6步流程

陪同引领的礼仪细节：谁为谁开门 / 推或拉门时谁先进 / 在走廊时让客户走在哪边 /

 乘座电梯的次序 / 优雅的引领手势 / ……

* + 面对不同客人的待客分寸

【情境解析】如何同时接待身份地位不同的几位客人？

【角色扮演】如何互动来营造有效又愉快的沟通氛围？

1. 位次礼仪：
	* 尊位的概念和特点
	* 常见商务情境的位次排序：

乘车，哪个座位是尊位？

开会，会客、谈判时，客方应坐在哪里？

宴请该如何安排座次

【情境解析】安排错座次是宴席的大忌，后果非常严重！

如何照个大合影，为活动画上圆满的句号

**四、人际沟通礼仪与技巧**

1. 沟通三要素

【情境解析】如何借助高能量肢体语言更好地提升表达影响力？

1. 不要让舌头超越思想——先学会听，再学会说

【案例分析】保证沟通的安全性——要处理好事情，先处理好感情

1. 人际表达三准则——别人在乎你说什么，更在乎你怎么说

【案例分析】不同的说法，截然不同的结果

1. 你喜欢我，我就喜欢你——人际相吸引的原则：喜爱并赞扬别人

【案例分享】卡耐基教你如何赞美他人

1. 公众讲话——引人注目的最好时刻

【情境演练】如果这一生要出人投地，一定要学会公众讲话

**五、餐宴礼仪与酒桌文化**

1. 中餐礼仪
	* 商务宴请形象
	* 你在品味食物，别人在品味你
	* 商务宴请的流程
	* 商务宴请的技巧

如何安排座次

点菜的技巧与禁忌有哪些

* + 酒桌文化

致辞：欢迎辞、答谢辞、祝酒辞、欢送辞

如何敬酒、劝酒、拒酒、挡酒？

* + 如何调节席间气氛？
	+ 如何达成宴请的主要目的
1. 西餐礼仪简介
	* 西餐席位的排列
	* 西餐上菜的顺序
	* 西餐餐具与用法
	* 西餐礼仪细节与禁忌

**六、礼仪素养提升**

1. 内强素质，外塑形象，提升企业竞争力
2. 内修于心，外化于形，如何让礼仪成为侵入血脉的风骨

**讲 师 简 介**

**张 淑 秋**

**专注礼仪与沟通培训15年，受训企业达1500余家，学员人数近100，000人**

商务礼仪与职场沟通 培训专家

服务礼仪与沟通技巧 训练导师

**中国情境礼仪 开创者**

**中国礼仪情境式教学法 领军人物**

**美国PDP性格分析与高效沟通 认证讲师**

英国CMB国际色彩 高级形象顾问

清华博商女子学堂 特聘讲师

《注册国际高级礼仪培训师》 导师、评委

2008年奥运会、2010年世博会礼仪、服务培训 特聘讲师

其主讲课程被多家媒体报道，其讲座节目在多家电视台播出。

**讲师简介**

**深厚的中西方文化底蕴**

张淑秋，一位知性、优雅、智慧的知名礼仪培训导师。源于良好礼仪家风熏陶、世界500强企业工作经历，后又在法国、英国接受系统的形象、礼仪、沟通及服务领域的专业学习，让她集中、西方礼仪文化于一身。

**15年培训经验，善长精准把握企业培训需求**

2004年开始，张淑秋深入研究礼仪及沟通与个人成长、与企业发展的关系，至今受训企业达1500余家，学员人数近100，000人，客户涵盖金融、地产、通讯、科技、航空、制造、公共服务等多个领域。15年的培训经验，不但积淀了张淑秋本人的文化内涵，谙熟了企业培训流程和管理层对员工的要求，而且汇聚了大量优秀企业的经典案例及精髓。张老师善于精准把握企业的培训需求，为不同行业客户量身定制课程，并协助企业解决面临的形象、礼仪、沟通问题。

**采用翻转式学习，运用情境式教学法，确保最佳培训效果**

作为中国礼仪情境教学法的领军人，张淑秋对传统礼仪与沟通的教学方式进行了迭代。在培训中创造性地融入了角色理论、人际关系学、情商学等学科，运用了翻转式学习、小组研讨、角色扮演、艺术渲染等情境式教学法。课堂上高度参与的互动氛围及更加贴近实际工作的演练场景，激发了学员的主观能动性，实现了学员从“不会”到“会做”，又从“会做”到“想做”的升华。张老师课程的高满意度及效果的持久性受到客户的一致好评与推崇。

**培训特点及效果**

**1、专业 + 实用**

讲师的从业经历、学习经历和15年的授课经历一直专注围绕《商务礼仪》、《服务礼仪》、《职场沟通》、《客户服务》展开，为1500余家优秀企业的成功培训不但彰显了课程的专业性，而且受训企业优秀的企业礼仪文化及经典案例也反哺了课程的专业内涵。同时，课程汇聚了多家企业及员工的真实培训需求与应对之道，非常实战、实用。

**2、情境 + 心态**

单纯的礼仪知识和技能，无以应对纷繁变化的商务环境、工作场景和各种社交。为解决这一问题，课程从两个层面进行创新：一是采用情境式教学法，用丰富的案例互动，大量实操性的情境讲解和现学现用的场景演练让学员真正做到处变不惊，应对有方。二是心态调整，与学员分享礼仪与沟通对企业及个人成长的价值，增强学员的角色认同感，启迪学员内心对礼仪、对沟通的认知，进而解决学员从“知道”到“做到”的升华。

**3、定制 + 高满意度**

课程根据企业实际情况设计情境案例和知识点，量身定做顾问式培训，客户满意率始终保持在95%以上。

**服务过的部分企业**

**金融服务业：**中国银联、中国银行、建设银行、工商银行、农业银行、交通银行、招商银行、民生银行、中信银行、浦发银行、兴业银行、平安银行、广发银行、深圳农村商业银行、中信证券、招商证券、海通证券、国信证券、广发证券、联合证券、长江证券、英大证券、世纪证券、国海证券、第一创业、中投证券、中国人寿、中国人保、香港保诚保险、富德生命人寿、国联信托、百瑞信托、易方达基金、景顺长城基金、长城嘉信资产、小牛资本、星华投资、兴邦金租

**公共服务业：**南方航空、香港地铁、深圳航运、南方电网、中图机场商业、宝丽华电力、顺丰速运、华南物流、鑫宇快运、中海天然气、惠州燃气、华润深圳湾体育中心、深赤湾港、深圳外轮代理、正合岛、沙河高尔夫、海王星辰、鹤年堂、百姓股份、中海物业、招商物业、天力物业、华为特发物业、广摩物业、香格里拉大酒店、五洲宾馆、格兰云天大酒店、广东交通集团、广州华胜企业、金杜律师事务所、中汽研检测

**通讯科技业：**中国电信、中国移动、中国联通、中兴通讯、和记电讯、中兴新通讯、迈瑞医疗、捷德科技、朗科科技、航天华拓、大富科技、华贝科技、深圳茁壮网络、华成峰科技、奇信股份、特发信息、南方测绘、仁天科技、瑞松北斗、深信服科技、北科生物、新产业生物、微米生物科技、硕软技术

**地产建筑业：**宝能地产、招商地产、富力地产、华润置地、深业置地、龙光地产、星河地产、天健地产、半岛城邦、中航地产、宏立成地产、光大地产、中建二局、中建三局、中建五局、江西交通建设、广田股份、中国海洋工程、中建钢构、巴德士集团

**传统制造业：**东风日产、国民技术、创维电子、麦克维尔、惠而浦（中国）、日东精密、长盈精密、禾望电气、奇信股份、裕同包装、华成峰集团、隽思印刷、晨光乳业、维他奶业、新宝电器、维科电池

**政府及培训：**深圳市规划国土局、深圳市住建局、深圳妇联、国家无线电监测中心、深圳福利彩票、英德国税局、武夷山市场监督管理局、湖南烟草专卖局、深圳联合产权交易所、集佳知识产权、广东建筑设计院、深圳市政设计院、深圳市建筑设计研究总院、中航国际深圳、广西大学君武学校、聚成股份、清华博商学堂、海纳川培训、晶晶国际教育机构、中一知识产权