

上海懋德公开讲座

商务礼仪培训

培训特色

- (1) 以双向沟通的方式，让听讲者理解商务礼仪的基本概念，
- (2) 不仅通过理论讲解实现听讲者的大脑记忆，同时通过丰富的角色演练、模拟对应等加深听讲者的身体记忆。
- (3) 注重培训后的跟踪指导。评价表与反馈表合为一体，每一讲结束后发送给客户公司。回收反馈表后，参照客户公司的反馈内容，在次讲中对听讲者作出有针对性的指导。

培训目的

商务礼仪，在取得顾客信赖、顺利进行职场沟通、工作上不可缺少。为提升各学员的积极性，并丰富大家的生活，本培训重在理解和学习商务礼仪的重要性。不仅是头脑里能理解，更为了能够做到身体记忆。培训为3小时一次。

培训日程

| 培训名称 | | 时间 |
|-------|---------------|----------------------|
| Step1 | 商务礼仪基础 | 4月11日（一） 13:30-16:30 |
| Step2 | 电话对应，接待访客基本礼仪 | 4月18日（一） 13:30-16:30 |
| Step3 | 有效的工作进展方法 | 4月25日（一） 13:30-16:30 |

讲师：付慧娟（上海懋德专属讲师）

语言：中文

地点：上海市长宁区仙霞路322号 鑫达大厦 1303室
（上海懋德培训室）

费用：600元/人/次 连续参加3次课程费用为1500元/人

人数限定：12人

报名截止：从培训日起3日前（在报名人数满员的情况下会提前截止）

报名咨询：TEL: 021-6082-1793 021-6082-5357

luxiaofeng@mottomotto.com 陆（日、中对应）

y.bing@mottomotto.com 高杨（日、中对应）



| | 讲座 | 内容 |
|--|---|--|
| <h1 style="writing-mode: vertical-rl;">商务礼仪培训</h1> | STEP I 商务礼仪基本 | <p>■前言 (1) 商务礼仪的重要性 (2) 把握现状并发现问题点 自我介绍→录像→播放 掌握自身的优缺点</p> <p>■公司的目的 (1) 需持有的商务人士意识 (2) 工作中的“4个意识” (3) 工作应有的态度</p> <p>■为获得信赖感，领会商务礼仪 (1) 商务场合，第一印象的重要性 (2) 问候（交流的第一步） ①问候的基本用语 / + a 的问候方式 ②站姿 ③有关鞠躬(同时礼·分离礼的使用区分) (3) 表情 (4) 衣着打扮(时尚与衣着) (5) 态度(介绍双方的方式·交换名片) (6) 提高对方好感的用语(灵活运用委婉用语)</p> <p>■总结 答疑</p> |
| | STEP II 电话对应, 接待访客基本礼仪 | <p>■复习 回顾第1次培训内容，针对弱点进行强化</p> <p>■电话应对的基本 ~能够传递“重视顾客”心意的电话方式~ (1) 商务电话的特性 ①了解自己的声音…第一声的重要性 ②基本的接电话、打电话的方法(领会基本用语) ③记录的重要性 ④转电话的方法 ⑤灵活运用习惯用语 ⑥手机的应对方法 (2) 根据不同场景案例学习电话应对 (3) 实施电话应对OK检查</p> <p>■提高对方好感的来客应对 ~所有职员学会正确的来客应对方式~ (1) 有关客户来访应对的流程 (2) 迎接、问候、双方介绍 (3) 各种引导方式 (4) 座次礼仪、乘坐交通工具礼仪、上茶的礼仪 (5) 送客礼仪</p> <p>■总结 答疑</p> |
| | STEP III 有效的工作进展方法 | <p>■复习 回顾第2次培训内容，针对弱点进行强化</p> <p>■有效的工作进行方式有关 (1) 关于“专注工作” (2) PDCA管理 (3) 有效的工作方式 ①正确地接受指示·命令的方式 ②有关报告·联系·磋商 ③事例研究</p> <p>■写商务文书 (1) 商务文书的特性与重要性 (2) 商务文书的要点 (3) 简明、易懂文书的书写技巧 ①明确写作目的 ②整体框架 ③文字大小、字体排版的要点 (4) 案例说明 会议记录·报告</p> <p>■商务邮件 (1) 商务邮件的注意要点 (2) 注意邮件格式、书写内容 (3) 举例说明 邮件制作</p> <p>■总结3次培训内容 答疑</p> |

【商务礼仪公开课报名须知】

【主题】：商务礼仪基本知识，电话应对·基本待客礼仪，如何更有效的开展工作

■日程：

Step 1 ---4月11日（周一）

Step 2 ---4月18日（周一）

Step 3 ---4月25日（周一）

■时间：13:30~16:30 （3h课程）

■地点：上海懋德商务咨询有限公司 会议室
（上海市长宁区仙霞路322号鑫达大厦 1303 室）

■讲师：付慧娟（上海懋德 专属讲师）

语言：中文

■培训费： 1名 / 1次 600元

■报名的截止日期和支付方式

4月11日（周一）培训 报名期限 4月08日截止

4月18日（周一）培训 报名期限 4月15日截止

4月25日（周一）培训 报名期限 4月22日截止

※参加以上三次培训，且一次性付清费用的人员，可享受优惠价1,500元。

※以上培训均可选择性报名参加。

以下是我司银行信息，有意者请汇款至以下账户。

■收款方：上海懋德商务咨询有限公司

■银行：招商银行 上海虹桥支行

■账号：1 2 1 9 0 9 6 5 8 6 1 0 7 1 8

我司确认入款后会立即开具发票，在培训当天交给参加培训人员。

■咨询窗口：

TEL: 021-6082-1793 021-6082-5357

E-MALL:

luxiaofeng@mottomotto.com 陆晓峰（日、中对应）

y.bing@mottomotto.com 高杨（日、中对应）