

《商务礼仪与沟通》

课程项目内容与学时安排

总项目 (活动)	子项目 (活动)	训练项目名称	训练任务	训练方式手 段及步骤	学 时
1. 代表某 公司参加清 远市某新区 商业协会举 办的商业企 业联谊活动	1.1 商务 形象塑造	1.1.1 商务男士 形象塑造	(1) 商务男士职业 形象特征 (2) 商务男士的发 型塑造 (3) 西装正装的穿 着要领和领带的打 法	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	2
		1.1.2 商务女士 形象塑造	(1) 商务女性的形 象特征 (2) 商务场合的妆 容要点和化妆技巧 (3) 正装裙装的穿 着要领和注意事项	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	2
		1.1.3 优雅的体 姿仪态	(1) 站姿与行姿 (2) 坐姿要领 (3) 面部神态与肢 体语言技巧	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	2
	1.2 商务 认识	1.2.1 参加见面 会	(1) 握手与主要的 打招呼礼节 (2) 交换名片的礼 节	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 —	2

		1. 2. 2 参加推介会	(3) 正确的使用称谓	学生实训—老师点评	2
			(1) 商务介绍的内容与礼仪 (2) 业务演讲的主题、内容与结构 (3) 演讲礼仪技巧	布置任务 讲授示范 案例分析 学生实训 老师点评	
2. 邀请目标客户企业代表来我司参观交流活动	2.1 业务联系	2.1.1 网上联系客户	(1) 常用互联网沟通的模式和礼仪 (2) 互联网商务交流的语言技巧	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	2
		2.1.2 电话联系客户	(1) 打电话的准备工作 (2) 打电话的流程和礼仪 (3) 电话邀请的语言技巧	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	2
	2.2 客户接待	2.2.1 客户接待	(1) 客户接待的准备工作 (2) 乘车礼仪与同行礼仪 (3) 客户接待的礼仪要点及注意事项	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	4
	2.3 商务洽谈	2.3.1 组织会议	(1) 商务会议的准备工作 (2) 会场布置 (3) 会议沟通语言能力	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	4
		2.3.2 项目主题演讲	(1) 主题演讲的准备工作	布置任务—	4

3. 与目标客户公司达成交易，策划并举办庆祝活动			(2) PPT 的制作和使用要领 (3) 听众的礼仪	讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	
		2.3.3 业务磋商	(1) 谈判会议的特点和注意事项 (2) 会议沟通的特征及要领 (3) 常见的非语言沟通信号	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	2
	3.1 商务晚宴	3.1.1 正式活动书面邀请	(1) 活动邀请的主要形式 (2) 商务邀请函的写作要点	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	2
		3.1.2 中餐宴会	(1) 常见的宴会形式 (2) 座次礼仪 (3) 餐桌礼仪及宴会沟通要点	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	2
	3.2 签字仪式	3.2.1 签字仪式的组织	(1) 开幕仪式的内容流程 (2) 签字仪式的内容流程 (3) 涉外礼仪仪式的注意事项	布置任务— 讲授示范 — 案例分析 — 学生实训— 老师点评	4