

揭阳职业技术学院



教案

课程： 商务礼仪 任课教师： 陈露露

专业： 商务英语 班级： 商英 3+231

学期授课计划时数： 36 课时

主题	第一章 商务礼仪概述
教学目标	知识目标：掌握商务礼仪的内涵、特点、原则和功能。 技能目标：能够运用商务礼仪的基本原则和技巧，处理日常商务交往中的各种情境。 思政目标：培养学生的职业素养，强化对商务礼仪重要性的认识，提升个人和企业形象。
教学重点	商务礼仪内涵、特点
教学难点	商务礼仪原则及功能
课时	2 课时
教学方法	提问法、讲授法、操作法、讨论法、多媒体教学法
任务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 课后阅读《商务礼仪》教材第 1 章案例。 2. 如何认识理解商务礼仪内涵？ 3. 商务礼仪具有哪些基本原则？ 4. 商务礼仪功能体现在哪些方面？ 5. 练习“知识巩固与礼仪训练”的知识判断。 6. 阅读“知识巩固与礼仪训练”的案例，思考回答相关问题。

教学过程：

一、导入（提问）

首先向抛出学生“商务礼仪”这一名词，让学生思考回答，然后界定定义。引导学生加深商务礼仪内涵的认知和理解。

二、讲授新课（讲授、操作、讨论、多媒体相结合）

（一）商务礼仪

商务礼仪是指人们在商务交往中，用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序。

微课堂：商务礼仪的内涵

（二）商务礼仪的基本特点

1. 规范性

规范性是指人们在商务活动中待人接物时，必须遵守一定的规矩与标准。这种规范性不仅约束人们在一切商务场合的言谈话语、行为举止，而且是人们在一切商务场合必须采用的

一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。

二则礼仪故事：自觉排队与座位规范

2. 变化性

世界上任何一种事物都有其产生、形成、发展和演变的过程，商务礼仪也是如此，也有自己产生、发展的轨迹与内容。但商务礼仪不是僵化不变的，而是随着社会的发展和商务活动的需要不断发展变化的

3. 多样性

以商务场合的见面礼仪为例，有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼等不下数十种。（见表 1.1 手势在不同国家所表达的含义）

思考与

练习：标准手势

4. 共通性

尽管商务礼仪有特异性，但从商务活动自身的规律和共通性来看，商务礼仪有共同遵循的规范与准则，如谢谢、对不起、再见等礼貌用语，各种庆典仪式、签字仪式的流程等。

（三）商务礼仪的基本原则

1. 平等互敬

平等原则适用于商界，同事之间、上下级之间、买者与卖者之间都应当平等相待，互敬，包括自尊和敬人两个方面。

思考与练习：结合平等互敬原则，分组讨论两个问题并拿出自己的解决方案。

2. 严于律己、宽以待人

律己以严则身正，待人以宽则彼悦。身正、彼悦则会有更多的商业客户，才能达到更高的商业诉求。微课堂：宽以待人

3. 诚而有信

诚而有信是商务礼仪的基本准则，也是商务活动得以延续的保证。

礼仪故事：一个破箩筐的故事 微课堂：诚而有信

4. 入乡随俗

由于地域、民族、文化背景不同，商务礼仪习俗也有很大的差异。因此，行礼者要入乡随俗，与绝大多数人的礼俗保持一致。掌握这一原则，有助于商务交往的融洽和商务活动的拓展。

（四）商务礼仪的功能

1. 塑造好的形象

商务礼仪是研究塑造和维系组织和个人形象的一门学问。而拥有良好的形象，无论对组织还是对个人都是一笔无形资产，是无价的财富。

微课堂：学礼仪，塑形象

2. 实现有效的沟通

商务礼仪就是矛盾冲突的调节器和润滑剂，它能调整、改善相互间的紧张关系，或能化干戈为玉帛，或能增进彼此的理解，为双方架设一座友谊的桥梁，营造出和谐友善的交往氛围，实现双赢。（见教材礼仪故事）

3. 提升文明修养

商务礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映一个人的交际技巧与应变能力，而且还反映一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。在这个意义上，可以说礼仪即教养，有道德才能高尚，有教养才能文明。（见教材礼仪故事）**思考与练习：查看图片，以后自己乘电梯应注意什么。**

（五）学习商务礼仪的方法

1. 联系实际

商务礼仪本身是一门应用学科。学习商务礼仪，务必坚持知和行的统一，注重社会实践，学以致用，用以促学，学用相长。这是学习商务礼仪的最佳方法。

2. 循序渐进。

学习商务礼仪应有主有次，抓住重点，切忌眉毛胡子一把抓。从自己最熟悉、最喜欢的内容开始，往往会取得事半功倍的效果。

3. 自我监督

自我监督、自我管理。这样有助于自己发现缺点，找出不足，将学习和运用商务礼仪真正变成个人的自觉行动和习惯。

4. 多头并进

与其他学科的学习结合起来，例如心理学、民俗学、美学、公共关系学等学科。这样，不但可以全面提高个人素质，还有助于灵活运用商务礼仪。

5. 勤查勤问

一个人无论礼仪知识多么丰富，总会遇到不熟悉的商务环境，此时宜仔细查询有关礼俗，至少要避免有关的禁忌。

思考与练习：递物品与吃相“八不”

小结：

重要知识内容商务礼仪基本知识。把商务礼仪基本知识的学习当做自身立足社会驰骋商场丰厚修养不可或缺的一个重要方面。

后记：

针对商务礼仪基本知识学习内容，通过借助多种形式的教学方法与手段，实现了学生对新知识学习的热情和兴趣。

<p>主题</p>	<p style="text-align: center;">第二章 商务人士形象塑造</p> <p style="text-align: center;">第一节 仪容 第二节 仪态</p>
<p>教学目标</p>	<p>知识目标： 了解商务人士形象要素的构成，包括仪容、仪态和着装。</p> <p>技能目标： 掌握塑造商务人士形象的技巧，包括仪容美和仪态美的塑造方法。</p> <p>思政目标： 强化学生对个人形象与国家形象关联的认识，提升国际商务中的形象意识。</p>
<p>教学重点</p>	<p>商务人士仪容美和仪态美</p>
<p>教学难点</p>	<p>商务人士修饰美、服饰礼仪规范</p>
<p>课时</p>	<p>4 课时</p>
<p>教学方法</p>	<p>提问法、讲授法、操作法、案例法、多媒体教学法</p>
<p>任务</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 练习“知识巩固与礼仪训练”知识判断 1-8 题。 2. 结合自身状况，谈谈如何做到仪容美和仪态美？ 3. 学习“知识巩固与礼仪训练”的案例，思考与本节内容相关的问题。

第一节 仪容 第二节 仪态

教学过程：

一、导入（提问）

提问商务礼仪内涵。

二、新课讲授（讲授、案例、操作、多媒体相结合）

案例导入：一次，松下电器的创始人松下幸之助去理发，理发师对他说：“你毫不重视自己的容貌修饰，就好像把产品弄脏一样。你作为公司代表都如此，产品还会有销路吗？”

理发师的一席话说得他无言以对，从此以后他接受了理发师的建议，开始注意自己的仪表，并不惜代价到东京理发。注重塑造自身优美的外观形象，既是维护自己人格尊严的需要，又是尊重他人的行为规范，这对任何一个商务人士而言都是非常重要的。

（一）仪容

仪容主要指人的容貌。商务礼仪对仪容的要求是仪容美，仪容美包括自然美、修饰美和内在美。

1. 自然美

（1）从“头”做起。容貌的自然美要先从头发做起。保持头发干净整洁。头发长短男女有别，适中为度。发型选择符合主体因素。美发自然得体。

思考与练习：表 2. 1

（2）不洁牙齿是自然美的障碍

（3）保持其他部位的自然美

2. 修饰美

修饰美是指依照规范与个人条件，对容貌进行必要的修饰，扬长避短，从而塑造出美好的个人形象。

（1）化妆的原则。美化，自然，得法，协调。

（2）化妆的礼规。勿当众化妆，勿在异性面前化妆，勿妨碍别人，勿出现残缺妆面，勿借用化妆品，勿论他人妆容。

观看一则视频

（3）面部化妆的方法与技巧（见教材表 2. 2）

3. 内在美

仪容内在美是指通过个人的勤奋和努力，不断提高自身的文化艺术素养和思想道德水准，培养出高雅的气质与美好的心灵，使自己秀外慧中，表里如一。

微课堂：仪容美

（二）仪态

“站如松，坐如钟，行如风，卧如弓”是我国古人对人体姿势的要求。从体姿美的角度讲，它也适用于商务场合

端正体姿（见教材图 2. 1-2. 6）和（教材表 2. 3）（思政素材）

微课堂：仪态美

2. 眉目传意

在体态语言中，眼睛最能倾诉感情、沟通心灵。面对多种多样的眼语，商务人士应明确眼语之意以便恰当地运用（见教材表 2. 4-2. 5）。

3. 动人微笑

在所有的笑容中，微笑最为动人。世界各民族普遍认同微笑是基本笑容。

(1) 微笑内涵。微笑是自信的象征，微笑是礼貌的表示，微笑是友好的反映，微笑是健康的表露。

(2) 微笑是商务交往的通行证

微笑能够融洽交往气氛，微笑是缓解紧张气氛的润滑剂，微笑是人类友善、和睦、诚信等美好感情的表现。

(3) 微笑礼仪要求

一是诚挚大方，微笑一定要诚挚、自然、大方，切不可故作笑颜、假意逢迎。强作笑脸的假笑，会给人一种假惺惺的虚伪感，效果会适得其反。

二是恰如其分，微笑一定要用得恰如其分，不可过多过频。尤其在职场异性之间更应注意，否则会引起对方的反感甚至误会。

三是修正不雅笑姿。有些怪模怪样的笑姿应注意修正。如拉起嘴角的一端微笑，使人感觉虚伪；哼着鼻子的冷笑，使人感到阴沉；缩着头捂着嘴笑，给人以不大方的印象。

微课堂：微笑的魅力

4. 规范手势

手势同语言一样，内容丰富并富于变化，可以用来传递各种感情信息和思想内容。手势是商务交往中不可缺少、最有表现力的一种“体态语言”，手势规范，会在商务交往中起到锦上添花的作用。

(1) 规范手势运用原则

一是简洁明确。规范手势简洁明确，易于被人看懂和接受。

二是恰如其分。规范手势是恰如其分的。

三是真实自然。服从内容表达的需要，服从对象、场合的需要。

四是和谐统一。思考与练习：学习图示手势，两人一组相互演练。

小结：

重点知识内容仪容美和仪态美。仪容美包括自然美，修饰美，内在美。仪态美包括体姿端正，眉目传意，动人微笑，规范手势。

后记：

本节课程内容的学习，发现多数男学生掌握仪容美特别是修饰美内容有一定难度。对此，在下节课的学习内容中加大互动教学手段和形象化、生动化的教学内容。

<p>主题</p>	<p style="text-align: center;">第二章 商务人士形象塑造</p> <p style="text-align: center;">第三节 服装 第四节 配饰</p>
<p>教学目标</p>	<p>知识目标： 了解商务人士形象要素的构成，包括仪容、仪态和着装。</p> <p>技能目标： 掌握塑造商务人士形象的技巧，包括仪容美和仪态美的塑造方法。</p> <p>思政目标： 强化学生对个人形象与国家形象关联的认识，提升国际商务中的形象意识。</p>
<p>教学重点</p>	<p>商务人士着装礼仪规范，配饰礼仪与选用技巧</p>
<p>教学难点</p>	<p>西装、领带的搭配之美</p>
<p>课时</p>	<p>4 课时</p>
<p>教学方法</p>	<p>提问法、讲授法、操作法、案例法、多媒体教学法</p>
<p>任务</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 练习“知识巩固与礼仪训练”知识判断 8-17 题。 2. 结合自身实际状况，谈谈西装穿着存在的问题。 3. 习练正确系领带、系丝巾。 4. 学习“知识巩固与礼仪训练”的案例，思考回答与本节内容相关的问题。

教学过程：

一、复习（提问）

1. 仪容美的构成？
2. 仪态美的构成？

二、导入新课（讲授、案例相结合）

服饰在商务交往中往往反映一个人的社会地位、身份职业、个性特点、性格爱好、文化修养及审美品位。端庄适宜的服饰是一个人自我尊严的传达，也是尊重他人的表现。用服饰为自己塑造一个美好的外观形象，在商务交往中所产生的效应是不容忽视的。礼仪故事

三、讲授新课（讲授、操作、案例、多媒体相结合）

（一）服装

1. 穿着得体受益无穷

2. 商务男士着装

可以说，西装是世界流行的商务正装。穿着西装讲究颇多，一般应注意以下几项：穿好衬衫，内衣少穿，打好领带，鞋袜搭配，扣好衣扣，口袋装饰，商标除掉。**微课堂：西装穿着——搭配之美**

西装是商务男士着装不可或缺的，但不是唯一的。当时代步入 21 世纪，商场中奋斗的男士，其着装开始追求时尚休闲，时尚休闲装已经成为他们着装的挚爱。比尔·盖茨，史蒂夫·乔布斯就是其中的代表。

中山装在国际上被认为是中国男式礼服的代表性服装，同时也是中国男士商务着装的组成部分。着中山装时一定要记住与自身的年龄、职业及场合相协调，才能彰显出特有的魅力。

3. 商务女士着装

商务女士无论穿套装，还是穿其他服装，都必须得体，着装得体才能塑造出完美的外在形象。而着装得体必须考虑以下两个主要因素。

一是与主体因素（年龄、体态、肤色、性格、身份、职业等）相协调。

二是与客观因素（场合、季节）相协调。

微课堂：商务女士着装礼仪

（二）配饰

配饰指的是佩戴在人体各部位，对人的外表起到装饰、点缀、美化作用的饰物。如耳环、项链、戒指、手镯、发卡、胸针、领带、眼镜、丝巾、皮包等。商务场合要让配饰养眼、养神、养心，必须遵循相应的礼仪准则。

1. 配饰礼仪准则

配饰礼仪准则有以下几方面：

- （1）点到为止，恰到好处；
- （2）扬长避短，显优藏拙；
- （3）突出特点，彰显个性；
- （4）适应场合，四季分明。

2. 配饰选用技巧

（1）领带。领带是西装的专有装饰物，是西装的一个组成部分，被称为“西装的灵魂”，对西装的美观起着重要的点缀作用。系领带必须穿硬领且袖长适度的衬衫。领带系好后，宽的一片要略长于窄的一片，长度以长片抵皮带扣为宜。穿西服背心、毛衫等时，要将两片领带放在背心和毛衫里边，不要让它飘在外面，领带尖部也不要从背心、毛衫下面露出来。

思考与练习：系领带

（2）皮包。在商务场合选用皮包应主要掌握以下技巧：

一是出席高规格场合选用质地高档、做工精细、外观华丽、体积小、横长型的皮包为佳。

二是日常上班，以实用为目的，皮包体积适中，外观不必太华丽。

三是皮包的颜色、款式与季节相统一。

四是体态矮胖者不宜选用秀气的皮包，高胖者宜选用稍大些的皮包，身材瘦小者应选用小巧的皮包。

(3) 首饰

选用首饰时要具备礼仪常识：

一是根据着装选用首饰。

二是考虑个人主体因素。

三是不宜佩戴粗制滥造首饰。

戒指、耳环、项链、手镯或手链的选用技巧。（见教材表 2.6）

思考与练习：分小组讨论，对个人首饰的选用发表意见并相互提出建议。

微课堂：商务场合配饰礼仪与技巧

小结：

重点知识内容服饰礼仪。男士西装、休闲装、中山装，女士套装、裙装；配饰重点男士领带和女士丝巾。

后记：

本节课知识内容以动手操作为主，学生表现出强烈的学习热情，尤其学生对系领带、丝巾的参与意识强，课堂教学成效显著。

主题	第三章 日常事务礼仪 第一节 商务接待 第二节 商务拜访 第三节 电子通信
教学目标	知识目标：掌握商务接待、拜访和电子通信的礼仪规范。 技能目标：能够熟练运用日常事务礼仪，提高商务沟通的效果。 思政目标：培养学生的责任感和敬业精神，强化职业行为规范。
教学重点	拜访的礼仪技巧，接打电话手机、电子邮件微信的礼仪规范
教学难点	乘车、电梯、上下楼梯、引导等礼仪要求
课时	4 课时
教学方法	提问法、讲授法、操作法、案例法、多媒体教学法
任务	1. 练习“知识巩固与礼仪训练”知识判断 1-28 题。 2. 乘车、乘电梯、上下楼梯、引导的礼仪要求有哪些？。 3. 结合礼仪训练 1，如何加强理解商务拜访礼仪与技巧的实效性？ 4. 接打电话、手机、电子邮件、微信的礼仪规范有哪些？

教学过程：

一、复习（提问）

商务人士形象构成？

二、导入（讲授、多媒体相结合）

日常事务是企业形象的有机构成，也是展示企业形象的直接窗口，更是影响企业形象的重要因素。企业塑造良好形象，必须注重日常事务礼仪规范。例如，在迎来送往、电话接打等日常事务上，言谈举止规范，仪表仪态讲究，注重细节小事，这样才能够为塑造企业良好形象增光添彩。

三、讲授新课（讲授、操作、案例、多媒体相结合）

第一节 商务接待

商务接待是指建立在商业谈判或商业合作基础上的迎来送往等具有服务性质的工作。

一、制订客户接待方案

制订客户接待方案，一般来说包括基本信息，来访目的，接待规格，接待环境，接待经费，接待人员。

二、迎客、乘车、乘电梯礼仪

1. 迎客礼仪。迎客时应注意时间，语言，表情，见面的礼仪规范。

2. 乘车礼仪。不同车辆、不同情况的礼仪要求有所不同。乘轿车。我国轿车为左舵轿车，乘轿车的座次原则是右尊左卑，以面朝车辆行进方向定左右 乘轿车（见教材图 3. 1-3. 2）乘商务车（见教材图 3. 3-3. 4）

乘中型客车（见教材图 3. 5） 微课堂：乘车礼仪

送客上车。送客人上车时要先为客人打开车门，并且把一只手挡在车门的上方，以防客人上车时由于动作幅度过大磕碰到头部。汽车发动后，主人要目送汽车远去后方可离去。

上下车姿势。对女士而言，上车不要一只脚先踏进车内，也不要爬进车内，要先站在座位边上，降低身体，臀部先落座，双膝一直保持并拢，双腿一并抬起，收进车内；下车时，双腿先伸出车外，整个身体再出来。

即学即练：女士上下车姿势

3. 乘电梯礼仪。乘坐电梯，当电梯有专人操作时，接待人员应后进先出（电梯无专人操作时，接待人员应先进后出。

4. 上下楼梯礼仪。接待人员陪同客人上下楼梯。（见教材图 3. 7-3. 8）。

5. 引导礼仪。旋转门。接待人员陪同客人走旋转门时，原则上请客人走在前面；但如果旋转门尚未转动，接待人员应先推动旋转门使之旋转，再请客人先走。人行道。人行道的内侧安全且是尊贵的位置，接待人员应让客人行走在内侧，自己走在外侧。走廊。在走廊中行走时，接待人员应在客人 2~3 步之前，配合客人的步调，让客人走在内侧。房门。引领客人走到房门时，接待人员要先去敲门。如果房门是朝外拉开的，应先把门拉开后再请客人进去；如果房门是朝里推开的，应推开门自己先进去，再请客人进来。

三、接待中的“细节”礼仪

一是接待用语有技巧。二是斟茶送水有学问（3）送客有礼貌

视频：斟茶礼仪 礼仪故事：大师送客的礼节

第二节 商务拜访

遵约守时、有礼有节、热情和善、察言观色的拜访者更易博得客户好感，更能快速建立和增进与客户的情感，开拓扩大业务市场，收集反馈的各种信息。

一、拜访礼仪

1. 仪表得体，仪态得当；2. 礼貌拜访，善始善终；3. 热情亲切，生动幽默。

二、拜访技巧

1. 有效预约拜访时间，2. 有效控制拜访时间。

三、拜访的“雷区”

1. 预约不当，不理拜访；2. 对象不分，分寸失度；3. 时间过长，适得其反。

微课堂：商务拜访礼仪与技巧

第三节 电子通信

作为信息传递的重要载体与物质媒介的电话、手机、电子邮件，已成为进行现代商

务活动的主要工具，人们利用这些物质媒介更及时更有效进行信息传递与沟通交流。

一、电话礼仪

(一) 打电话的礼仪。时间适宜，通话内容简明扼要，热情礼貌。

思考讨论：观看二段视频讨论总结

(二) 接电话礼仪。及时接听，礼貌接听，友好结束。

代人接电话。以礼待之，传达及时，尊重隐私。

微课堂：电话礼仪

(三) 手机礼仪

无论是企业还是个人，利用手机处理日常事务已成常态。但使用手机如不讲究使用时间、地点、语态等，不仅会影响和妨碍他人的正常工作与生活，也有损个人的风度与形象。因此，使用手机时应注重以下几个方面的问题：

(1) 工作环境，勿扰他人。无论接听还是拨打电话都应降低音调，压低嗓门，使对方能听清即可。

(2) 接听手机，尊重他人。在与他人谈话或交流中最好不要接听手机。

(3) 公共场所，遵守公德。进入公共场所时应立即关机，或改为振动式来电显示。

(4) 防止危险，确保安全。

(5) 放置到位，保守秘密。

思考与练习：观察图 3.9，分析问题出在哪里。微课堂：手机礼仪

二、电子邮件礼仪

近些年，伴随互联网的崛起，微信、微博、短信、电子邮件（E-mail）、QQ 相继进入人们的日常生活中，越来越多的企业开始借助互联网的力量开拓市场、处理业务。虽然微信、QQ 等即时通信工具使日常交流更为便捷，但商务活动中电子邮件更为正式，“规矩”也更多。

商务活动中，利用电子邮件处理日常事务时，应遵守收发电子邮件的礼仪。

1. 内容规范。一是必须注明主题；二是要使用环境中通用的语言；三是要使用规范用语；四是内容简明扼要；五是行文、布局要清晰明了……

2. 用语礼貌。根据内容选择相应的文体；电子邮件正文字体大小要适中，不要选择让对方难以阅读的字体。如果写英文邮件，特别注意字母不要全用大写……

3. 附件使用。如果文件特别大，可先发一封不带附件的电子邮件提醒收件人注意收件时间，再发送带附件的邮件。

4. 及时回复。

5. 定期整理。

6. 尊重隐私。

思考与练习：见教材内容分组讨论 视频：电子邮件礼仪规范



三、微信、QQ 礼仪

- (1) 正确添加好友。
- (2) 慎用语音。
- (3) 文字内容精确。
- (4) 选好时间。
- (5) 及时回复。
- (6) 礼貌结束。

小结：

重点知识内容商务接待，商务拜访，电子通信。

后记：

本节课学习内容丰富生动，教学手段灵活多样，大大激发出学生的学习情趣，取得了事半功倍的教学效果。

<p>主题</p>	<p style="text-align: center;">第四章 商务会面礼仪</p> <p>第一节 称呼 第二节 介绍 第三节 握手 第四节 名片</p>
<p>教学目标</p>	<p>知识目标：掌握称呼、介绍、握手和名片交换的礼仪规范。</p> <p>技能目标：能够在商务会面中恰当地使用称呼、介绍、握手和名片交换技巧。</p> <p>思政目标：强化学生的国际视野和跨文化交流能力，提升商务交往中的交际技巧。</p>
<p>教学重点</p>	<p>1. 称呼原则与技巧 2. 完美握手秘诀，递接名片礼仪要点</p>
<p>教学难点</p>	<p>1. 介绍礼仪要领 2. 握手次序</p>
<p>课时</p>	<p>4 课时</p>
<p>教学方法</p>	<p>提问法、讲授法、操作法、案例法、多媒体教学法</p>
<p>任务</p>	<p>作业：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 练习“知识巩固与礼仪训练”的知识判断 1、2、4、6 题。 2. 称呼有哪些方式？ 3. 在商务交往中，如何更好地使用称呼技巧？ 4. 在商务交往中，如何更好地应用介绍礼仪要领？ 5. 练习“知识巩固与礼仪训练”的知识判断 3、5、7-10 题。 6. 在商务交往中，如何做到与他人的完美握手？ 7. 在商务交往中，如何做到正确递接名片？ 8. 学习“知识巩固与礼仪训练”案例，思考回答与本节内容相关的问题

教学过程：

一、复习（提问）

善结同事缘的沟通礼仪与艺术

二、导入新课（讲授、多媒体相结合）

在现代传播技术高速发展的今天，商务人士在参加宴请、会议、论坛、谈判等形式多样的商务活动过程中，称呼、介绍、握手、出示名片等见面礼必不可少。了解、掌握见面的礼

仪常识，自觉遵守见面的礼仪行为规范，不仅能反映出一个人的修养，而且有助于交往的通畅和事业的成功。

三、讲授新课（讲授、操作、案例、多媒体相结合）

（一）称呼

1. 称呼方式

（1）泛尊称。对男性一般称“先生”，对女性一般称“女士”“姑娘”“夫人”。值得注意的是，称呼女性时，要根据其婚姻状况，已婚的女子称“夫人”，未婚女子称“姑娘”，对不知婚否、难以判断的可以称为“女士”。

（2）职务称。在商务活动中，交往对象有职务的，可称呼对方的职务，例如“董事长”“总经理”“经理”等。

（3）职衔称。商务交往的对方，如果拥有社会上备受尊重的学位、学术职称、专业技术职称、军衔和爵位的，可称呼“博士”“律师”“法官”“将军”“公爵”等。

（4）职业称。商务交往的对象是不同行业的人士时，可直接以被称呼者的职业作为称呼，例如“化妆师”“设计师”“记者”“会计”等。

（5）姓名称。职场中如果双方彼此较熟悉，可以直接称呼其姓名或姓氏。

（6）特殊性的称呼。例如，称国王或王后为“陛下”，称王子、公主、亲王等为“殿下”，有爵位的应称爵位或“阁下”。

2. 称呼礼仪原则与技巧

（1）原则。一是礼貌。二是恰当。（见教材礼仪故事）

（2）技巧。一是要记住对方的姓名，记住并准确地称呼对方的姓名，会让对方感到亲切自然。

二是要入乡随俗。称呼应随不同的商务环境而变化，入乡要随俗，根据所处的环境习惯来称呼。

三是初次见面时称呼要慎重。初次与他人洽谈业务，在称呼对方时千万要慎重。

四是关系越熟越需注意。随着与对方打交道次数的增多，彼此之间变得十分熟悉，但越熟悉越要彼此尊重，千万不要因熟悉而忽略了对对方的称呼。

微课堂：称呼方式

3. 称呼“雷区”

（1）错误的称呼

（2）非通行性的称呼

（3）庸俗低级的称呼

（二）介绍

1. 介绍类型（见教材内容）

2. 介绍礼仪要领

(1) 自我介绍。为了给对方留下良好的第一印象，充分展示自我魅力，作自我介绍时把握要领很关键，

一般要注意以下几个关键点：巧解名字，分清对象，讲究态度，把握时间。（见教材礼仪故事）

微课堂：幽默的自我介绍

(2) 他人介绍

他人介绍又称第三者介绍，是经第三者为彼此不相识的双方引见、介绍的一种介绍方式。为他人作介绍时，先介绍谁后介绍谁是一个极其重要的礼仪问题。

其要领是：根据礼仪规范，以“尊者优先了解情况”为其规则，即：为他人作介绍前，先要确定双方地位的尊卑，然后先介绍位卑者，后介绍位尊者。根据规则，为他人作介绍时的顺序见教材。（见教材表 5. 1）

思考与练习：以 3 人为一组，按照介绍顺序和礼仪要求练习

微课堂：他人介绍

(3) 集体介绍

集体介绍是他人介绍的一种特殊形式，是指介绍者在为他人作介绍时，被介绍者中的一方或者双方不只是一个人，而是以集团或团体为单位的多人。

集体介绍时，原则上应参照他人介绍的顺序进行，掌握的要领见教材。

小结：

重要知识内容称呼和介绍，特别要突出称呼技巧和介绍礼仪要领。

后记：

本节讲授重点内容突出教师与学生互动及学生与学生互动，学生重视学习内容，学习热情高涨，教学效果很好。

教学过程：

一、复习（提问）

1. 结合实际，回答称呼技巧有哪些？
2. 他人介绍的礼仪要领有哪些？

二、导入新课（讲授、多媒体相结合）

从某种意义上说，在现代商务活动中，握手是普及范围最广、使用频率最高、最受商务人士青睐的一种见面礼。

三、讲授新课（讲授、操作、案例、多媒体相结合）

（一）握手

1. 握手渊源与历史发展
2. 完美握手秘诀

商务人士在很多场合与人交往时都离不开握手，那么，如何通过握手给对方春天般的温暖？

(1) 握手次序有规则。根据礼仪规范，握手时双方伸手的先后次序一般应遵守“尊者优先”的规则，即由尊者先伸出手来，位卑者只能在此后予以响应，而绝不可贸然抢先伸手，不然就是违反礼仪的举动。其基本规则见教材（表 5.2 所示）。

(2) 握手姿势有讲究。握手时，掌心向上是谦恭和顺从的象征，双方手掌均呈垂直状态意味着地位平等。

(3) 握手时间有窍门。初次见面握手时间不宜过长，以三秒钟左右为宜。切忌握住异性的手久久不松开，握住同性手的时间也不宜过长。

(4) 握手力度有说道。正确的做法应当是不轻不重地用手掌和手指握住对方的手，然后微微向下晃动。自己的手被别人握住时，也应微微晃一晃，以示有所回应。

（思政素材）思考与练习：以 4-6 人为一组，按照握手礼仪次序进行练习

微课堂：职场握手要讲究

(5) 握手禁忌有要求。忌用左手与他人握手，忌握手时戴手套、帽子，忌握手时戴着墨镜，忌握手时面无表情，忌在握手时将另外一只手插在衣袋里，或另外一只手依旧夹着香烟而不肯放下……

微课堂：十大错误握手方式

（二）名片

在竞争激烈的商场中，从名片的规格到内容，从名片的递送到接收，都要自觉地遵守名片礼仪规范。

1. 名片的起源与功能
2. 名片设计与内容

（1）设计（见教材内容）

（2）内容。包括公司的全称、人名、职务、职称或职衔，联系方式包括通信地址、邮编、办公电话、传真号码、手机号码、电子邮箱、微信或 QQ 号等内容，最好不提供本人家庭住址和住宅电话号码。

礼仪故事：历史上写字最多的名片

3. 递接名片礼仪要点

（1）选择时机要适当。需要选择适当的时机：希望认识对方，表示自己重视对方，被介绍给对方，对方提议交换名片，对方向自己索要名片，初次登门拜访对方，通知对方自己的信息变更情况，打算获得对方的名片。

（2）递接名片要礼貌。递送名片一般遵循“尊者居后”的规则。地位低的人先向地位高

的人递名片，即职务低者、身份低者、辈分低者、年轻者、拜访者、男士、未婚者先向职务高者、身份高者、辈分高者、年纪大者、被拜访者、女士、已婚者递名片，并应给在场的人每人递一张名片，以免厚此薄彼。当对方超过一人时，应由尊而卑或由近而远依次递送。如果己方人较多，应由己方位尊者先向对方递送名片。

接受他人名片时，应起身站立，面带微笑迎向对方，恭敬地用双手的拇指和食指接住名片的下方两角，并轻声说“谢谢”“能得到您的名片十分荣幸”。当着对方的面，用30秒钟以上的时间，仔细通读对方的名片；不懂之处应当立即请教，随后郑重其事地将名片放入自己携带的名片盒或名片夹中。

即学即练：正确递接名片

视频：上下级递接名片

(3) 放置收藏要讲究。随身所带的名片最好放在专用的名片包、名片夹里，不要把它放在裤袋、裙兜、提包或钱夹里。微课堂：名片礼仪

小结：

重点知识内容完美握手、名片礼仪。

后记：

本节课教学内容重在完美握手和递接名片，突出操作式教学手段。学生参与度高，热情高，课堂教学效果好。

主题	第五章 商务会议与谈判礼仪 第一节 商务会议礼仪 第二节 商务谈判礼仪
教学目标	知识目标： 掌握商务会议和谈判的流程、语言艺术及签字礼仪。 技能目标： 能够在商务会议和谈判中运用礼仪技巧，提高谈判效果。 思政目标： 培养学生的战略思维和决策能力，提升团队合作意识。
教学重点	与会者主持人发言技巧，商务谈判语言艺术 签字中的座次礼仪，涉外商务谈判中的细节礼仪
教学难点	商务会议与商务谈判座次礼仪规则 涉外商务谈判艺术
课时	4 课时
教学方法	提问法、讲授法、操作法、案例法、多媒体教学法
任务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 练习“知识巩固与礼仪训练”的知识判断 1-10 题。 2. 商务会议主办方的“4W”指什么？ 3. 商务会议中与会者、主持人发言有哪些技巧？ 4. 商务会议与谈判中的座次礼仪规则有哪些？ 5. 练习“知识巩固与礼仪训练”的知识判断 11-18 题。 6. 商务谈判中的签字礼仪有哪些？ 7. 美、德、日商人谈判中的行事方式特点和注意事项要点是什么？ 8. 阅读本节中的涉外谈判的经典案例，谈谈感悟或启示？ 9. 阅读“知识巩固与礼仪训练”案例，思考回答相关问题。

教学过程：

一、复习（提问）

新闻发布会礼仪规范有哪些？

二、导入新课（讲授、多媒体相结合）

商务会议是企业商务活动的重要组成部分。一次圆满的商务会议，离不开会议主办方、与会者对会议礼仪的共同遵守。商务会议不仅需要礼仪，也需要技巧；不仅需要尊重规则，也需要注重艺术。

三、讲授新课（讲授、案例、多媒体相结合）

（一）商务会议各方的礼仪

无论是地方性的、全国性的还是国际性的商务会议无论是大型的还是小型的商务会议，所有与会者的共同期待都是会议圆满地结束。而会议要想圆满结束，离不开周密的准备、有

序的组织安排以及各方对礼仪的自觉遵守。（思政素材）

1. 组织会议的礼仪

按照常规，作为主办方，会议前应做好“4W”准备工作。“4W”，具体内容如下：（1）When——会议时间。一是要确定好会议开始、持续、结束的时间，二是要制定好会议的议程时间表。

（2）Where——会议地点。要选定会议地点，本单位的会议室、多功能厅等均可选用。会议室的大小要符合会议规模，室内空气要畅通，温度要适宜，设备设施要齐备，环境布置要体现会议的主题内容，并且要备好供与会者饮用的茶水、饮料等。

（3）Who——会议出席者。要确定好会议出席人员，对出席会议的人员提前发出会议通知或邀请并且予以确认；要做好出席者的食宿、交通等接待工作。

（4）What——会议议题。要明确整个会议的宗旨，并认真拟好整个会议的议题、议程，以及要解决的具体问题。

会议结束后的工作。会议结束后的工作要安排好，虎头蛇尾式的会议有违礼仪规范。通常，会议结束后的工作有以下几项：①及时形成会议纪要；②安排与会人员参观，例如参观企业、车间或厂房等；③与会人员最好能够合影留念，编印与会人员通讯录。

2. 参加会议的礼仪

准时出席会议；着装和举止得体；听从安排。

即学即练：观看视频替主人公找找被解雇的原因

3. 座次礼仪规则

近代我国的习惯是左为尊，国内会议应以此为原则；但国际惯例则一般是右为尊，因此，要视不同国家和地区的习俗差异，进行有针对性的安排。这里重点介绍国际上普遍适用的座位次序的礼仪原则：以右为尊；中间位置为上，两边为下；前排为上，后排为下；面对门为上，背对门为下。

商务会议安排座次的礼仪规则是：主次分明、合礼有序、各得其所、各就其位。（见教材图

8. 1-8. 4）礼仪故事：礼宾次序彰显平等

微课堂：商务会议礼仪

（二）商务会议发言技巧

1. 与会者发言技巧

（1）选择好的座位。与会者发言时要选择好的座位，最好选在显眼的位置上就座。

（2）保持好的体态。如果为站立姿态，那么腰背要挺直，双脚要并拢，双目要平视前方；如果为坐姿，应双臂前伸，两手轻按桌沿，身体应挺直；如果拿着发言稿发言，要时常抬头用眼睛环视会场上的与会者，也可以面露微笑等。这些体态语言都能为自己加分。

（3）组织好内容。与会者的发言内容要精心准备，突出主题，有的放矢，有理有据，条理清晰。精准、精确、精练的内容配以悦耳的声音、流畅的表述、抑扬顿挫的语调，能让与

会者入耳、入脑又入心。

微课堂：会议发言人如何精彩亮相？

2. 主持人讲话技巧

(1) 注重讲话的语言。主持人讲话的语言宜准确流畅、生动幽默，且吐字清晰、发音标准，这样才能有效地起到调整会议情绪，控制会议进程与时间，防止会议跑题或冷场的作用。

(2) 注重讲话的态度。主持人的讲话态度宜端庄友善，落落大方，平易近人。讲话的态度如不得当，就会降低与会者对会议内容的关注度，削弱与会者对会议进程的注意力。

(3) 注重讲话的体态。主持人讲话时，如果是站立姿势，应挺直身体，双脚并拢；如果是坐姿，身体尤其上身应挺拔，双目应平视或环视与会者，面带微笑。主持过程中不要有太多夸张的动作，或一些习惯性的小动作。这些动作不但有损主持人自身形象，而且会降低会议的质量和层次。

视频：

(三) 商务谈判礼仪

商务谈判是指在商务活动中，来自不同国家、地区，或来自同一国家不同地区的商务活动的主体，为了满足各自的需要，通过彼此的信息交流、磋商来达成交易目的或实现交易目标的过程。

1. 谈判流程与谈判语言艺术

(1) 准备阶段。准备工作中要提前做好谈判场所、谈判桌、谈判座次的安排，也要正确了解并把握谈判者的座次礼仪规则。（见教材图 8.5）

(2) 概说阶段。在这一阶段，主要是谈判双方各自进行自我介绍并表明参加本次谈判的想法、目的。

(3) 明示阶段。这一阶段，谈判双方的对立、分歧、矛盾才真正展开。对这一阶段的困难、阻力、艰险，双方必须有足够的心理准备，随时随地回答对方的质问，应对各种各样的难题。

(4) 协议阶段。双方经过相对的交锋和适可而止的妥协退让，各自认为基本达到了自己的目的，就可在协议书上签字，握手言和，谈判便落下帷幕，谈判的整个流程也宣告结束。

（见教材双边谈判座次图示）

2. 谈判语言艺术

提问的语言艺术

(1) 直接性提问。例如：“贵公司是否同意 11 月交货？”

(2) 探询性提问。例如：“贵公司为什么不同意 11 月交货呢？”

化解僵局的语言艺术

(1) 语言有理、有礼。(2) 语言真诚、真意。

礼仪故事：化解僵局的艺术

小结:

重点知识内容商务会议各方礼仪和商务谈判流程，特别是商务会议中的座次礼仪规则、商务谈判中的座次礼仪规则及商务谈判语言艺术。

后记:

本节课教学内容配以精彩图片、视频及文字案例，提高了学生学习兴趣，教学效果取得了实效。

第二节 商务谈判礼仪

教学过程:

一、复习（提问）

商务谈判流程有哪些？

二、导入新课（讲授、多媒体相结合）

谈判是为了改变相互关系而交换意见，为了取得一致而相互磋商的一种行为。满足双方需要是一切谈判的目标，双方达成协议是一切谈判的最终目的。每个领域都有以满足双方或多方需要为目的、形式与内容不一的谈判存在。而存在于经济领域的谈判即为商务谈判。

三、讲授新课（讲授、案例、多媒体相结合）

（一）谈判签字礼仪

谈判签字礼仪主要包括签字仪式的准备和签字仪式的程序两部分内容。

1. 签字仪式的准备

（1）签字现场的布置。签字现场应横放长方形签字桌，桌面最好铺上深绿色台布。签署双边合同时，在正面门的一面摆两张座椅；签署多边合同时，则可在中间放一张座椅，供各方签字人签字时轮流就座。

（2）合同文本的准备。合同文本的准备按惯例要由主方负责。为了避免纠纷，主方要会同对方，指定专人共同负责合同文本的文字翻译、校对、印刷、装订、盖章等工作。

需要注意的是，“倒本”工作一定要做好。“倒本”就是在本方使用并保存的文件中，在行文时本方的称谓应居对方之前，签字人签署的位置也应放在对方前面；而对方保存的文件中，则是对方在前。本方居先，是自我意识和主体尊严的体现，不能马虎。

（3）签字的座次安排。座次（见教材图 8.6~图 8.8）礼仪是各方比较在意的。双边合同的座次一般由主方代为安排。

对于涉外谈判签字仪式，主方安排时应按国际礼宾序列，注意以右为尊、为上，即把客方主签人安排在签字桌右侧就座，主方主签人在左侧就座，各方的助签人在其外侧助签，其

余参加者在各方主签人的身后列队站立。站立时，各方人员按职位高低由中间向边上依次排列。

4) 出席人员的服饰。仪式出席人员包括签字人、助签人及其他人员。对男士而言，衣着服饰宜穿深色西服套装或中山装套装，同时配白色衬衣、单色领带、黑色皮鞋和深色袜子；女士宜穿套裙、长筒丝袜和黑皮鞋；服务接待人员和礼仪人员可穿工作制服或旗袍等礼服。

2. 签字仪式的程序

(1) 仪式开始。出席签字仪式的人员基本上是双方参加谈判的人员，双方人员数量和级别基本相当。签字人是签字仪式的主角，一般为公司或企业的最高领导。

(2) 正式签署。各方签字人再次确认合同内容，若无异议，则在规定的位置上签字，之后由各方助签人相互交换合同文本，再在第二份合同上签字。

(3) 交换合同文本。各方主签人起身离座至桌子中间，正式交换各自签好的合同文本，而且交换文本时要用右手。

(4) 饮香槟庆祝。（见教材签字实景图）

(二) 涉外谈判的礼仪与艺术

世界上的不同国家、地区，在各自的历史进程中，在政治制度、经济制度、历史传统、文化背景、价值观念等方面存在巨大的差别。这些差别反映在国际商务谈判中，就是各国商人的谈判特点各不相同。如果在谈判中不了解对方的谈判特点，不仅可能产生误解、闹出笑话，还可能失礼于对方，从而失去商机，甚至导致谈判破裂。所以，在涉外商务谈判中，要知己知彼，熟悉、了解世界各国商人不同的谈判特点，应用恰当的谈判策略，让对方心悦诚服地签订合同。

1. 世界主要国家的商务谈判特点（见教材表 8. 1）

思考与练习：比较美、德、日商人的谈判特点，总结东西方文化差异。

2. 谈判“细节”礼仪

细节决定成败。在国际商务谈判过程中，如果不拘小节，不注重“细节”礼仪，那么不经意间的一句话或一个动作，或者处理事务的粗枝大叶表现，都会带来不可弥补的经济损失或不堪想象的严重后果。“细节”礼仪在谈判中一定不能轻视、疏忽。

(1) 不可顺口承诺

(2) 不可粗心大意

(3) 避免不雅体姿

(4) 带病谈判不可取

微课堂：细节决定成败

3. 谈判艺术

(1) 用语讲究贴合语境。(2) 相处讲究有张有弛。(3) 处事讲究有理有据。(4) 形象讲究藏优显拙。(5) 说者讲究说得“有意”。

小结：

重点知识内容谈判签字礼仪，美、德、日商人的谈判特点，涉外谈判中的细节礼仪。

后记：

对本节课教学内容，因学生年龄、经历、经验等等主观条件的限制，只能达到在理论和认识层面上的认知。

主题	第六章 商务宴请礼仪 第一节 中餐宴请礼仪 第二节西餐宴请礼仪
教学目标	知识目标：了解中餐和西餐宴请的类别、位次规则和餐具礼节。 技能目标：掌握中餐和西餐宴请的点菜艺术和赴宴礼仪。 思政目标：强化学生的文化传承意识，展现中国饮食文化的深厚底蕴。
教学重点	点菜艺术，餐具礼节，赴宴礼仪 西餐的位次规则，餐具规范，西餐礼节
教学难点	中餐宴请的位次规则 西餐吃之得法
课时	4 课时
教学方法	提问法、讲授法、操作法、案例法、多媒体教学法
任务	1. 练习“知识巩固与礼仪训练”的知识判断 1-5 题。 2. 中餐宴请时空选择与点菜艺术有哪些技巧？ 3. 中餐宴请中的位次规则有哪些？餐具礼节有哪些？ 4. 参加宴会应具有哪些赴宴礼仪？ 5. 阅读“知识巩固与礼仪训练”案例，思考回答相关问题。

教学过程：

一、复习（提问）

如果受邀出席宴请，从礼仪角度应从哪些方面做好准备？

二、导入新课（提问、多媒体相结合）

商务活动离不开宴请，而参加宴请时不可不知礼仪，不可不守礼仪，

三、讲授新课（讲授、案例、多媒体相结合）

（一）中餐宴请礼仪

中餐宴请礼仪主要是指以中餐待客或品尝中餐时应自觉遵守的礼仪和传统习俗。

1. 中餐类别。主要是指用餐的具体方式。宴会一般而言，宴会分为正式宴会与非正式宴会两种类型。家宴，指的是在家中举行的宴会，是宴会的一种特殊类型。便餐在这里主要是指在日常生活中的家常便饭。

2. 时空选择

时间选择技巧。(1) 民俗惯例。依照用餐的具体时间，中餐分为早餐、午餐、晚餐三种。在绝大多数情况下，确定正式宴请的具体时间，要遵从民俗惯例。

(2) 主随客便。讲究主随客便，即要优先考虑被邀请者，尤其是主宾。如果有可能，应先与主宾协商一下，力求方便对方。

空间选择技巧。环境优雅，设施完备，交通方便。

礼仪故事：粗茶淡饭宴请贵宾

3. 点菜艺术

(1) 点菜礼规。量入为出为礼规。

(2) 点菜艺术。主、客点菜注意事项。

(3) 点菜窍门。宜选的菜肴如下：具有中餐特色的菜肴，具有本地特色的菜肴，餐馆的招牌菜，主人的拿手菜。

忌选的菜肴：宗教禁忌，民俗禁忌，个人禁忌。

(思政素材) 微课堂：点菜艺术

4. 位次规则

在中餐宴请礼仪中，位次的排序相当重要，它象征着来宾的身份地位和主人给予对方的礼遇。因此，位次受到宾主双方的高度重视。

(1) 桌次排序规则。以宴请欧美人士为例，由两桌组成的小型宴请，可分为两种排列形式：一为两桌横排（见图 9. 1），一为两桌竖排（见图 9. 2）。当两桌横排时，其桌次以右为尊，以左为卑。这里的右与左，是由面对正门的位置来确定的，即“面门定位”“以右为尊”。与我国传统左为尊相反。当两桌竖排时，其桌次则讲究以远为上，以近为下。这里的远近，是相对于距离正门的远近而言的。此法也称“以远为上”。

由三桌或三桌以上组成的宴请，在安排桌次时，除了要注意“面门定位”“以右为尊”“以远为上”这三条规则之外，还应兼顾其他各桌距离主桌即第一桌的远近。通常，距离主桌越近，桌次越高；距离主桌越远，桌次越低。这项规则也称“主桌定位”。

(2) 席位排序规则。如果是邀请欧美人士，席位排序规则有以下几种：一是主人大多面对正门而坐，并在主桌就座。二是举行多桌宴请时，各桌上均应有一位主桌主人的代表在座，也称各桌主人。其位置一般应与主桌主人同向，有时也可以面向主桌主人。三是各桌席位的尊卑，应根据其距离该桌主人的远近而定，以近为上，以远为下。四是各桌上距离该桌主人相同的位次，讲究以右为尊，即以该桌主要面向为准，其右为尊，其左为卑。（见图 9. 5-9. 6）

应注意：每张餐桌上所安排的用餐人数应限于 10 人之内，宜为双数。

(3) 便餐席位规则。

礼仪故事：李嘉诚的识人技巧

5. 餐具礼节

主餐具

(1) 筷子用筷子吃饭是我国的传统，在餐桌上使用筷子时要注意：一不要用嘴含筷子，二不要挥动筷子，三不要敲筷子，四不要用筷子插食物，五不要用筷子去翻搅菜肴，六不要把筷子放在碗上等。

(2) 汤匙。使用汤匙时要注意：一是用它饮汤时，不要全部放入口中吸吮；二是用汤匙取食物后，应立即食用，不要再次倒回原处；三是如食物过烫，不宜用汤匙来回搅拌；四是不用时，应将汤匙放在自己的食碟上，不要放在桌上或汤碗里。

(3) 碗。在正式商务宴会上，使用碗时要注意：一是不要端起碗进食，尤其不要双手端起碗进食；二是碗内的食品要用餐具取，不能用嘴吸；三是碗内的剩余食品不可往嘴里倒，也不可用舌头舔；四是暂时不用的碗不可放杂物。

(4) 盘。使用盘碟时要注意：一是不要取放过多菜肴；二是不要将多种菜肴堆放在一起，以免相互“串味”；三是不要将不宜入口的残渣、骨、刺等吐在地上、桌上，而应轻放在盘碟的前端，由服务人员撤换。

辅餐具

(1) 水杯。中餐中的水杯，主要用于盛饮料。要注意：一是不要用以盛酒；二是饮料不可过满；三是喝入口中的东西不能再吐回去。

(2) 湿毛巾。商务正式宴会前，会为每位用餐者递上一条湿毛巾，它是用来擦手的，不能用来擦脸、擦嘴、擦汗。宴会结束时，再递上一块湿毛巾，这是用来擦嘴的，不能用来擦脸、擦汗。

(3) 餐巾。正式商务宴会上，都为用餐者准备一条餐巾。应当把它铺放在并拢之后的大腿上，而不能把它围在脖子上，或掖在衣领里、腰带上。餐巾可用于轻揩嘴部和手，但不能用于擦餐具或擦汗。

(4) 水盂。餐桌上往往摆上一个水盂，水上漂有玫瑰花瓣或柠檬片。但里面的水不能喝，只能用来洗手。洗手时，动作不要太大，不要乱抖乱甩，应用两手轮流蘸湿指头，轻轻涮洗，然后用纸巾或专用小毛巾擦干。

(5) 牙签。牙签主要是用来剔牙的。就餐时尽量不要当众剔牙，非剔不可时，应以一只手掩住口部。剔出的东西切勿当众把看或再次入口，也不要随手乱弹，随口乱吐。剔牙之后，不要长时间用嘴叼着牙签。

6. 赴宴礼仪

(1) 餐前礼仪。适度修饰，准时到达，对号入座，适当交际，倾听致辞。

(2) 进餐礼仪。进餐文雅，敬酒及时，夹菜礼让，忌小动作。

思考与练习：总结进餐禁忌，反思自己是否有不良习惯。

(3) 餐后礼仪。礼貌告别，表示感谢。

小结：

重点知识内容中餐宴请礼仪，特别突出中餐宴请中的位次规则，餐具礼节，赴宴礼仪。

后记：

本节课教学内容，因其实用性强，学生有效地掌握了知识内容，教学成效显著。

第二节 西餐宴请礼仪

教学过程：

一、复习（提问）

中餐进餐应有哪些礼仪？

二、导入新课（提问、互动相结合）

随着中西方交流的不断扩大，西餐文化很快传入我国，受到了一些人士的欢迎和喜爱。然而，由于中西方饮食文化之间存在着差异，国人吃西餐时若不懂西餐规矩，有可能会闹出笑话。

商务宴请离不开西餐，商务人士尤其需要学习并掌握有关西餐的基本礼仪，对西餐的菜序、位次规则、餐具使用规范、西餐吃法及礼节应有相当的了解，并能够娴熟操作。

三、讲授新课（讲授、案例、多媒体相结合）

（一）西餐宴请礼仪

西餐是对西式饭菜的一种约定俗成的统称。

1. 西餐菜序。西餐的正餐与便餐，菜序是有差异的。

西餐正餐一般按以下顺序上菜。

（1）开胃菜（2）面包（3）汤（4）主菜（5）点心（6）甜品（7）果品（8）热饮

便餐与正餐相比，要简单许多，通常一顿西餐便餐由开胃菜、汤、主菜、甜品、咖啡构成。

2. 位次原则

（1）位次排列原则。西餐位次排列原则，在遵循以右为尊、面门为上、距离定位的同时，要格外注重以下两项原则即女士优先，交叉排列。

（2）位次排列方法。长桌的排列，圆桌的排列，方桌的排列。

（见教材图 9. 7-9. 12）

3. 餐具规范

(1) 刀叉。刀叉是西餐中最重要的餐具。除了刀叉，主要餐具还有餐匙和餐巾等。吃西餐时，使用这些餐具需要遵守规范。（见教材表 9. 1）

使用刀叉时要注意：不要动作过大，影响他人；切割食物时不要弄出声响；切下的食物要刚好一口吃下，不要叉起来再一口一口咬着吃；不要挥动刀叉讲话，也不要用刀叉指点他人；掉落到地上的刀叉不可捡起再用，应请服务员更换。

(2) 餐匙。（见教材表 9. 2）

(3) 餐巾。西餐中的餐巾通常会被叠成一定的形状，放置于用餐者右前方的水杯里，或是被直接平放于用餐者右侧的桌面上。在就餐中，餐巾的置放方法和用途。（见教材表 9. 3）

微课堂：餐具规范

4. 吃之得法

(1) 开胃菜。开胃菜既可以是色拉，又可以由海鲜、蔬菜组成的拼盘。如果是已切割完毕的，用餐叉食用即可。

(2) 面包鲜面包正确的吃法是：用左手撕下一块大小合适，刚好可以一次吃下的面包，全部涂上黄油或果酱，再送入嘴中。

(3) 汤。喝汤时，一不要端起盘子，二不要发出“嘶嘶”的声音，三不要身子俯得太低，趴到汤盘上去吸食，四不要用嘴吹，或用汤匙搅拌降温。

(4) 主菜。西餐的主菜品种繁多，冷菜中的冻子、泥子，热菜中的鱼、鸡、肉等最为常见。一般用刀叉取食。

(5) 点心。西餐中的蛋糕、饼干、三明治、土豆片等，可以用手拿着吃。

(6) 甜品。西餐里最常见的、最受欢迎的甜品有布丁、冰淇淋等。西餐上桌的布丁一般是流质的，不宜直接用手取食，应用专用的餐匙取食。

(7) 水果。草莓。普通的草莓可用手取食，可蘸些糖或酸奶；吃带调味汁的草莓时须使用餐匙。菠萝。吃时应当将其切割成小块，然后用餐叉进食，不要用手去抓食。香蕉。食用整只香蕉时应先剥除外皮，再用刀叉切成小段，逐段食之，一般不应当一边用手拿着皮，一边慢慢咬着吃。葡萄。吃时可取一小串，一粒一粒用手揪下来吃，其皮、核，可先悄然吐入手中，再转移至餐盘内。吃果盘内不成串的单粒葡萄时，宜以餐叉相助取食。

(8) 咖啡。（见教材表 9. 4）

(9) 酒水。宴会上所用的酒水可以分为餐前酒、佐餐酒和餐后酒三种，每种又有许多具体的种类。

微课堂：吃之得法

5. 西餐礼节

着装讲究（礼服、正装、便装）。（1）尊重女士。尊崇女主人，礼待女宾客，不见女侍者。

(2) 举止优雅。坐姿端正，文明用餐，禁出声音。

(3) 主动交际。

视频：禁出声音 微课堂：西餐礼节

小结：

重点知识内容西餐宴请礼仪，突出西餐宴请中的位次原则，餐具规范，吃之得法，西餐礼节。

后记：

本节课教学内容，因其较强的实用性，学生较好地掌握了知识内容，教学成效显著。

<p style="text-align: center;">主题</p>	<p style="text-align: center;">第七章 职场沟通礼仪</p> <p>第一节 求职礼仪与艺术</p> <p>第二节 上司与下属沟通的礼仪与艺术</p> <p>第三节 同事间沟通的礼仪与艺术</p>
<p style="text-align: center;">教学目标</p>	<p>知识目标： 掌握求职礼仪、与上司和同事沟通的礼仪。</p> <p>技能目标： 能够在职场中有效沟通，建立良好的人际关系。</p> <p>思政目标： 培养学生的人际交往能力，强化职业道德和团队协作精神。</p>
<p style="text-align: center;">教学重点</p>	<p>礼物馈赠技巧</p> <p>得到下属爱戴的沟通礼仪与艺术</p>
<p style="text-align: center;">教学难点</p>	<p>面试礼仪与艺术</p> <p>赢得上司好感的礼仪与艺术，善结同事缘的礼仪与艺术</p>
<p style="text-align: center;">课时</p>	<p style="text-align: center;">4 课时</p>
<p style="text-align: center;">教学方法</p>	<p>提问法、讲授法、操作法、案例法、多媒体教学法</p>
<p style="text-align: center;">任务</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合自身实际情况，谈谈求职面试中应重视哪些方面的礼仪与艺术？ 2. 拟写一份求职简历。 3. 结合教材案例，谈谈面试细节礼仪的重要性。

教学过程：

一、复习（提问）

1. 乘车礼仪要求有哪些？
2. 商务拜访有哪些技巧？

二、导入新课（讲授、案例相结合）

“来而不往非礼也。”现代社会，企业之间、企业与其他社会组织之间、企业与个人之间，迎来送往活动不断增加，相互之间免不了馈赠礼物。用礼物来表达一份情意，传递一种感情，能够加强彼此间的关系，加深双方之间的情感。然而，礼物馈赠要有技巧，懂得并掌握技巧不但能有效达到馈赠的目的，还会进一步增进彼此间的情谊。

礼仪故事：“特色”礼物馈赠

二、讲授新课（讲授、操作、多媒体相结合）

（一）礼物馈赠的技巧

1. 礼物选取技巧

突出礼物的特点，注重礼物代表的情意，明确送礼对象。

2. 馈赠时间技巧

选择适合的时间，可以更加突出表现赠礼人的心意，更能达到礼物馈赠的效果。一般情况下，馈赠礼物，宜选择开业庆典、与客户初次交往、特殊事件慰问、纪念日、升职获奖等时，这些都是适合馈赠的时间。

3. 馈赠地点技巧

选择馈赠地点时要注意公私有别。一般而言，公务交往所赠送的礼物应在公务场合赠送，而会议谈判和正式商务活动之外或私人交往中的馈赠，应在私人住所进行。

4. 馈赠方式技巧

当面馈赠，委托馈赠，邮递馈赠。

微课堂：5美元的奢侈品

（二）接受礼物的礼仪

1. 大方、郑重地接受礼物。
2. 区别处置礼物。
3. 重视和珍爱礼物。
4. 注意礼尚往来。
5. 拒收礼物时应讲究方式方法。

（三）求职礼仪与艺术

1. 求职的基本方式

求职的基本方式有自荐、面试、考试录用、网上应聘等。面试是求职中应用极广、简便易行而且技巧性很强的一种方式。

2. 面试礼仪与艺术

- （1）仪表端庄。妆容适度，发式适宜，服装得体，配饰得当。
- （2）言谈讲究。用语礼貌，准确简洁，适度赞美，幽默机智，注意策略和技巧。

微课堂：面试策略与技巧

- （3）举止得当。目光专注，面带微笑，手势得当，体姿端正。
- （4）遵守礼节。遵时守信，单独前往，入室敲门，关掉手机，莫先伸手，递物大方，不雅行为。

- （5）首因效应。要自信，充分准备，写好简历。

思考与练习：书写一份求职简历

- （6）后续跟进。电函感谢，屡战求胜，礼待结局。
- （7）避免失误。提问不当，缺乏积极态度，言过其实，个人职业发展计划模糊，假扮完美，探问薪酬福利。

微课堂：失败面试案例分析

3. 重视面试细节礼仪

求职过程中，求职者忽视“细节”的现象总是存在，又恰恰因为疏忽“细节”礼仪而遭淘汰。细节是装不出来的，它是一个人品质的真实表露。正因如此，有经验的、聪明的招聘者往往会通过一些细节礼仪识人才、用人才。

(1) “一支钢笔”赢机会 (2) “弯腰”赢得机会 (3) “饭局”赢机会

(见教材三则礼仪故事)

小结：

重点知识内容礼物馈赠技巧和面试礼仪与艺术，特别突出个人求职面试礼仪与艺术。

后记：

礼物馈赠技巧和个人面试礼仪艺术力求做到理论知识与生活实践相结合，学生的学习兴趣较强，学习热情较高，教学效果良好。

第二节 上司与下属沟通的礼仪与艺术

第三节 同事间沟通的礼仪与艺术

教学过程：

一、复习（提问）

在求职面试过程中，个人应从哪些方面重视面试礼仪与艺术？

二、导入新课（讲授、多媒体相结合）

上司与下属的沟通中，上司对下属讲究沟通礼仪与艺术，上司就能够博得下属的爱戴；下属对上司讲究沟通礼仪与艺术，下属就能够赢得上司的好感。

三、讲授新课（讲授、互动、案例、多媒体相结合）

（一）得到下属爱戴的沟通礼仪与艺术

作为上司，要在与下属的相处过程中博得下属的爱戴，使相互间的关系和谐顺畅，确保开展的工作优质高效完成，就要注重沟通，讲究沟通的礼仪与艺术。这里，仅做以下几方面的阐述。

1. 平等尊重

懂得尊重下属的上司，得到下属回报的不仅是敬重，还有信赖、友好和下属对工作的尽心尽力。（见教材礼仪故事）

2. 巧妙批评

批评下属需要勇气，更需要讲究批评的艺术。即与下属沟通的礼仪与艺术，批评的方式、方法得当，会使下属改正错误的同时，也会赢得下属对自己的好感和钦佩，让下属加倍努力地工作。

微课堂：批评方式

3. 适时鼓励

适时、适度地鼓励下属取得的成绩，会提高下属的工作意愿，还能拉近上下级的关系。

（见教材礼仪故事）

4. 注重聆听

上级肯花时间聆听下属的谈话，这样的上级是值得爱戴和信赖的。

5. 施之关爱

作为上司，对下属施之关爱，不仅要在工作上给予帮助，还要在生活上给予关心照顾。

（见教材礼仪故事）

6. 利益共享

上司要有与下属同甘共苦、利益共享的眼界和胸怀，让下属感受到企业的利益与自己的利益休戚相关，上下才能同舟共济，同心同德，齐心协力，共创企业未来。

（二）赢得上司好感的沟通礼仪与艺术

学会与上司沟通是下属工作中的一门必修课。只有掌握了与上司沟通的礼仪与艺术，才能助你成为上司的左膀右臂，才能让你的百倍努力得到千倍的回报。

1. 察言观色

与上司相处，下属要学会从上司的眼神、表情和言谈举止等特殊语言，做到察其言，观其色，机智灵活地处理好各项工作。

微课堂：如何做一个能读懂上司的下属

2. 谦虚待人

在职场中，作为下属，越有本事就越要表现出谦虚的态度。在上司面前，下属应有谦虚的态度，谦虚的行为，不能顶撞领导，特别是在公开场合，即使与领导的意见相左，也应在私下与领导沟通。不仅如此，在日常的你来我往中，对待上司也要谦虚、礼貌。

3. 不卑不亢

不卑不亢是既不卑躬屈膝、低声下气，也不傲慢自大、盛气凌人。

4. 学会“转身”

学会“转身”就是当下属与上司有不同意见的时候，或者上司的意见让自己难以接受的时候，作为下属不妨先对上司的意见给予肯定，然后找一个适当的机会，委婉地表明自己的想法。这既不会让上司丢面子，又合理地维护了自己的发言权。（见教材二则视频）

（见教材礼仪故事-晏殊的沟通艺术）

（三）同事间沟通的礼仪与艺术

1. 善结同事缘的礼仪与艺术

（1）懂得尊重。职场中尊重同事最重要的是尊重他人隐私。尊重也是对同事缺点的一种包容。同事相处中，针对缺点、不足应给予包容，既给足了对方的面子，又维护了对

方的尊严，这自然会得到同事的喜欢和敬重，加深和同事之间的关系。（见教材礼仪故事）

微课堂：与同事相处的礼仪与艺术

（2）学会拒绝。职场相处，同事有求于己是常有的事，当力所不及时，应认真对待而不能马虎应付，要学会拒绝的礼仪艺术。下面列出可供参考的几种拒绝方法：一是但是法。二是商量法。三是让对方自我否定。四是借助别人的力量。（见教材礼仪故事）

2. 同事交往“雷区”

职场中，有的人“同事缘”很一般或相当差。其原因就是同事交往中，不注意自身的言谈举止、处事方式等而踏进“雷区”。其主要表现在以下几方面：

- （1）勿充当长舌人。
- （2）勿使用“硬性”语言。
- （3）勿跻身“小圈子”。
- （4）勿交往失度。

小结：

知识内容重点突出下属赢得上司好感的沟通礼仪艺术，善结同事缘沟通的礼仪与艺术。

作业：

1. 练习“知识巩固与礼仪训练”知识判断 7-18 题。
2. 阅读“知识巩固与礼仪训练”二则案例，思考回答相关问题。
3. 结合自身实际情况，谈谈赢得上司好感应有的礼仪与艺术。
4. 结合自身实际情况，如何认识理解善结同事缘的礼仪与艺术？

后记：

本节课程内容结合学生实际状况，教学手段突出案例教学，取得了良好的教学效果。

主题	<p>第八章 商务推销礼仪</p> <p>第一节 无声语言礼仪与技巧</p> <p>第二节 有声语言礼仪与技巧</p>
教学目标	<p>知识目标： 掌握无声语言和有声语言的礼仪与技巧。</p> <p>技能目标： 能够在商务推销中运用礼仪技巧，提高推销效果。</p> <p>思政目标： 培养学生的创新意识和市场竞争力，强化诚信经营意识。</p>
教学重点	无声语言与有声语言礼仪与技巧
教学难点	敬重对方，懂得赞美
课时	4 课时
教学方法	提问法、讲授法、操作法、案例法、多媒体教学法
任务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 结合自身实际情况，谈谈商务推销中应重视哪些方面的礼仪与艺术？ 2. 拟写一份推销方案。 3. 结合教材案例，谈谈推销细节礼仪的重要性。

教学过程：

一、复习（提问）

当下，在商务场合常用哪些见面礼仪？

二、导入新课（讲授、多媒体相结合）

商务推销始于推销自己，推销自己始于推销自己的形象。穿着打扮、表情举止等不但是形象的重要构成要素，而且是形象最直接的外在表现。如果让客户给自己打高分，留给客户好印象，推销员必须予以重视的是仪表服饰要恰当得体、表情举止要适宜、时空距离恰到好处。

三、讲授新课（讲授、案例、多媒体相结合）

（一）无声语言礼仪与技巧

1. 仪表服饰恰当得体

在商务推销中，尤其是结识新客户，与客户初次见面时，客户只有通过仪表服饰对全然陌生的你进行判断与评价。一般来说，仪表服饰最能直接反映一个人的性格气质、精神风貌。穿戴优雅大方、整洁得体不仅能给客户一个精明干练、诚实守信的印象，而且容易赢得客户的信任与好感。那么 1，商务推销者在仪表服饰的选择应注意什么呢？

首先，要与相貌、身材、肤色和职业相匹配。其次，注意服饰细节。衬衫要熨平，皮鞋要擦亮，领带要选好。

微课堂：职业仪表之美

2. 表情与举止适宜

眼神、体态、手势是公认的能体现真实世界的语言，也是直接反映一个人品质教养的镜子。推销员与客户首次见面时，留给客户的印象最为深刻。而最初的印象往往取决于推销员流露出的目光，嘴角绽出的笑容，手脚肢体的置放等，客户往往根据这些信息来确定推销员是否有诚实的品行，是否有涵养。最初印象会为后续推销奠定基础。适宜的表情与举止，是指亲切的微笑，端庄的姿态和自信的神态。（见教材礼仪故事）

3. 时空距离恰到好处

时空意指时间和空间。在商务推销过程中，推销者恰到好处地把握时间就是讲究时间效率；恰到好处地把握空间，就是保持适当距离。时空距离恰到好处可使推销工作更加有效。

视频：讲究空间距离

（二）有声语言礼仪与技巧

1. 敬重对方

敬重是一种礼貌。商务推销过程中，在衣着外貌、言行举止等方面施之对方以礼貌，是对对方的敬重。当对方有了被敬重的满足感，彼此心理和情感上的距离就可以大大缩短，双方容易建立起相容相悦的关系，从而有利于实现推销目标。

敬重是一种策略。拜访客户前，应了解、掌握对方的生活习惯、性格爱好、兴趣特长、处事态度等，针对对方特点，考虑选择容易让对方接受的有效方法或方式；交谈过程中，投其感情之所好，投其心理之所需，让对方得到满足的同时有被敬重之感，这种情形下的推销就接近成功的彼岸。（见教材礼仪故事）

微课堂：敬重对方

2. 懂得赞美

商务推销过程中，每位准客户都有可赞美之处，只要用真诚、敏锐的目光关注对方，就会发现他们的善良、美丽、勇敢、勤劳、肯干等优点。对所存在的优点不吝赞美之辞，即使是最简单的一句赞美，也会让他们愉悦开心。

赞美让客户心理得到了慰藉，精神得到了快乐，情感得到了舒畅，他们在心情畅快之时，就很容易接纳你及你的产品了。

赞美是一种肯定和友好的表示，它们会赢得准客户的好感，而且能创造出和谐融洽的交往氛围，而推销就是在愉悦友好的相处中走向成功的。

（见教材礼仪故事）

送人玫瑰，手有余香。为了让“玫瑰花”香飘四溢并在香飘四溢中实现推销，送“花”者必须做到以下几点：

(1) 源自真心，出自真诚。真诚的赞美能使对方感到你是在发现他的优点，而不是以一种功利性手段去分享他的利益，从而达到赞美的最高境界。

(2) 知己知彼，百“赞”不殆。赞美要取得较好的效果，须对被赞美者的基本情况有所了解，了解越深越能提前避免尴尬，例如对方的优点和缺点、长处和短处、爱好兴趣和人品等。只有这样才能避免泛泛而谈，做到言之有物、言之有效。知己知彼，才能百战不殆。

(3) 小事着眼，无“微”不至。善于从小事上赞美对方，不仅可以给人惊喜，而且可以树立明察秋毫、细致入微的形象。

(4) 赞美的忌讳。太夸张，陈词滥调，触及别人忌讳。

小结：

重点知识内容仪表服饰应做到恰当得体，表情举止应做到恰当适宜，时空距离应做到恰到好处；有声语言礼仪与技巧重在敬重对方，赞美对方。

作业：

1. 练习“知识巩固与礼仪训练”的知识判断 1-6 题。
2. 无声语言礼仪与技巧在商务推销中的价值体现？
3. 在商务交往中施之敬重对方、赞美对方的礼仪与技巧。

后记：

本节课学习内容，多数学生因缺乏推销实战实践的支撑，在理论知识与实践的结合度上表现出一定难度。

主题	第九章 商务专题活动礼仪
教学目标	知识目标： 掌握新闻发布会、开业典礼、庆典仪式和展览会的礼仪规范。 技能目标： 能够在商务专题活动中运用礼仪技巧，提升活动效果。 思政目标： 培养学生的组织协调能力和项目管理能力，展现中国商务活动的国际化水平。
教学重点	善于聆听，话题得当等，请柬书写礼仪规范
教学难点	巧对拒绝
课时	4 课时
教学方法	提问法、讲授法、操作法、案例法、多媒体教学法
任务	1. 结合自身实际情况，谈谈商务专题活动中应重视哪些方面的礼仪与艺术？ 2. 拟写一份专题活动方案。 3. 结合教材案例，谈谈专题活动礼仪的重要性。

教学过程：

一、复习（提问）

在商务推销中，赞美对方的注意事项。

二、导入新课（讲授、多媒体相结合）

塑造美好自身形象，既需要遵循礼仪规则，又需要讲究技巧。从某种意义上说，商务推销就是一种礼仪与技巧的推销，而每一次成功的推销都是运用礼仪与技巧的结果。

三、讲授新课（讲授、案例、操作、多媒体相结合）

（一）有声语言礼仪与技巧

1. 善于聆听

商务推销既是说的过程，也是一个接受和消化信息的聆听过程。从某种意义上说，商务推销也是一种聆听推销。聆听对方言谈，是对对方的尊重，在一定程度上满足了对方的自尊需求，并且由于对方受到你的尊重，也会对你产生好感，这是赢得客户友谊的简单方法；聆听对方言谈，会使你有更多机会了解对方，并能从中获得所需要的信息，这是了解客户需求的有效方法和途径；聆听对方言谈，这是获取有价值信息的重要渠道。善于聆听是推销走向成功的秘诀之一。

聆听要注意几点：一是真诚而谦逊。二是恭敬而专注。三是插话语引导。四是讲究时机与方式。（见教材礼仪故事）

2. 话题得当

商务推销过程中，如果交谈话题的切入点选择得当，则可以解除客户的戒备心理，引起客户的关注，进而能深入客户的内心世界，让彼此的交谈其乐融融，在轻松愉快的语境中，实现交谈目的，为顺利推销创造前提。（见教材礼仪故事）

（1）以兴趣爱好为话题。平时多观察、多听、多看、多思考，这样才能获知对方的兴趣爱好，才能为找到话题打下良好的基础。

（2）以工作业绩为话题。谈对方的能力、工作以及值得自豪的业绩。每个人都有自己引以为荣的能力或工作业绩，谈这些话题，对方会非常兴奋，容易打开“话匣子”，拉近双方的距离。

（3）以亲人好友为话题。

话题选择忌讳：对方隐私，揭对方短处，背后指责。

3. 用语礼貌

用语礼貌，这是人类文明的标志、用语礼貌的精髓是把他人放在心上。用语礼貌在商务推销过程中不仅会得到他人的尊重，提高自身的信誉和形象，而且会对自己的销售起到良好的辅助作用。“谢谢”“您好”“对不起”“再见”等都是推销过程中不可缺少的礼貌语言。

（见教材礼仪故事）

推销员在推销过程中必须使用哪些礼貌用语？如问候语，回敬语，致歉语，请托语，道谢语等等。

思考与练习：自我练习并学用礼貌语言

4. 巧对拒绝

拒绝是推销中符合常理又最常见的事，勇敢面对拒绝，认真分析被拒绝的缘由：客户是对产品和企业不了解还是不喜欢？是客户没有钱还是时机不恰当？还是自己推销中礼仪上出现了问题？针对这些拒绝如何巧对呢？

（1）查找原因。

（2）“顾左右而言他”。也就是不要让客户感觉到你是在向他卖东西。

（3）恰到好处“戴高帽”。应该注意，使用这种方法一定不能掉以轻心，高帽要戴得自然、恰到好处。

微课堂：恰到好处戴高帽

（4）后发制人。先耐心听取他们的意见（偏见、错误的认识）和想法，再循序渐进地导入正确的观念，循循善诱地给予疏导，纠正客户的偏见和错误认识，实现推销的目的。

（5）有备而战。推销员一定要在事前考虑周详，有备而战，把客户可能拒绝的理由转化为理所当然的购买理由。

(6) 推陈出新。针对不同对象，动脑动心地设计和采用不同推销模式，有的放矢的使用不同方式方法，掌握推销的主动权，引导客户接受你的产品。叩开客户关闭的心窗，为你敞开推销的大门。

微课堂：推销贵在推陈出新

(7) 避重就轻。认真、深刻、精准地分析准客户的心理，以敏锐的观察力去判断什么样的拒绝理由值得费心、费力、费时地去处理，什么样的拒绝理由根本不需要花力气去处理解决。对于客户说的那些不值得花力气解决的拒绝理由，就要轻描淡写地一带而过。

5. 施礼于人

商务推销中的言谈话语如施礼于人，则能增进相互间的感情，使人愉悦；而失礼于人，则会破坏彼此之间的感情，影响对方的情绪和态度，使人不悦。那么，言谈话语如何施礼于人呢？

一是准确通俗。二是掌握分寸。三是讲究语音、语速和语气。四是不失礼于人。

(二) 请柬及商务专题活动的注意事项

1. 请柬。俗称请帖，是邀请客人参加新闻发布会、典礼剪彩、庆典仪式等活动的书面通知。制作和发送请柬是组织开展商务活动的重要准备工作之一。如果组织邀请的客人遍及中外，就要准备中文和英文两种请柬。

思考与练习：拟写一份中文请柬，时间、地点自拟。

2. 商务专题活动注意事项 (1) 活动目的要明确 (2) 活动事由要选准

(3) 活动时间要选好

小结：

重点知识内容有声语言礼仪与技巧-善于聆听，话题得当，巧对拒绝，用语礼貌，施礼于人。

作业：

1. 练习“知识巩固与礼仪训练”的知识判断 7-13 题。

2. 讨论并归纳“聆听”内涵，总结“聆听”在商务推销中的功效。

3. 阅读“知识巩固与礼仪训练”案例，思考回答相关问题。

后记：

本节课的学习内容，学生因缺乏推销实战实践的支撑，在理论知识与实践的结合度上表现出一定难度。

教学目的:

1. 掌握新闻发布会礼仪
2. 掌握开业典礼、庆典仪式、展览会礼仪

重点、难点:

- 重点: 新闻发布会礼仪规范, 开业典礼和庆典仪式
难点: 展览会参展方礼仪

教学方法:

提问法、案例法、讲授法、多媒体教学法

教学过程:

一、复习(提问)

1. 中文请柬与英文请柬的差异?
2. 商务专题活动具有哪些注意事项?

二、导入新课(讲授、多媒体相结合)

古往今来,无数的商业组织以其独特的思维、卓越的智慧、新颖的创意、奇异的手段,举办了形式多样、内容丰富、特色鲜明、效果显著的专题活动,在各自的生存发展中留下了浓墨重彩的一笔,对组织形象、产品形象的提升,知名度的扩大,都起到事半功倍的作用。

三、讲授新课(讲授、案例、多媒体相结合)

(一) 新闻发布会礼仪

新闻发布会又称记者招待会,是指政府部门、社会团体或个人邀请相关新闻单位记者参加的、公开举行的对外发布新闻、扩大社会影响、搞好媒介关系的一种会议。简而言之,新闻发布会就是以发布新闻为主要内容的会议。

1. 新闻发布会的礼仪规范

商业组织要成功举办新闻发布会,其礼仪规范离不开会议准备、媒体邀请、现场应答、妥善收尾四个主要环节。

(1) 会议准备。即确定主题,时空选择,人事安排,其他事务。

(2) 媒体邀请。确定邀请的媒体记者宜提前3~5天通知记者本人,请柬最好由专人派送。请柬应内附几句话或一张纸条,概括介绍此次发布会的主题或内容。发布会前一天,最好再用电话与邀请的记者联系一次,确定能否出席。

(3) 现场应答。对主持人、发言人来说,他们的应答得体得当,不但能够有效化解尴尬、缓解紧张、扭转局面,而且能够博得与会者的好感,赢得与会者的掌声;不仅能够取得令人满意的应答效果,而且会助推发布会走向最终的成功。巧妙使用语言是应对记者行之有效的办法。

(礼仪故事:福特妙解“失足”)

(4) 妥善收尾。新闻发布会结束后,并不意味着大功告成,可以完美收官了。其实,

即使是非常成功的发布会，也不会完美无瑕，没有任何问题，问题总是不可避免的。因此，主办方需要在一定时间内，对发布会进行一次全面、认真的总结与评估，查找问题，分析原因，吸取教训，引以为戒。只有妥善对待发布会结束后的收尾工作，才能让后续的新闻发布会更加精彩夺目。

（二）开业典礼礼仪

开业典礼是商业组织创建之时，按照一定程序隆重举行的典礼活动。

视频：影视剧开业典礼实况

1. 开业典礼准备工作

做好舆论宣传，拟定来宾名单及发送请柬，确定致辞名单及剪彩人员，安排其他事宜。

2. 参加者礼仪与典礼程序

（1）参加者礼仪

一是仪容整洁，服饰得体。二是遵守时间，以礼待人。三是言谈举止自重、自律。

（2）典礼程序

一般情况下，开业典礼程序由开场、过程和结束三个基本环节组成。

视频：如何独辟蹊径让开业典礼独树一帜？

（三）庆典仪式

庆典仪式是为庆贺或纪念组织成立周年、荣获某项荣誉、取得某项成就、取得某项历史性突破，而按照一定程序举行的专门仪式。

1. 庆典仪式准备工作

（1）确定仪式出席人员。（2）选择仪式场地。（3）拟定庆典程序。

2. 出席者礼仪与仪式程序

举行庆典仪式，无论是主办方，还是到场的各位嘉宾，都必须遵循仪式程序，必须遵守仪式的礼仪规范和要求，这是庆典仪式取得成功的关键所在。参加仪式的所有人员，无论身份、地位、名望的高低，年龄的大小，都应自觉遵守仪表端庄，准时出场，言行自律礼仪要求。

仪式程序包括开始，过程，结束三个环节。

微课堂：米希亚的“别样”答谢会

（四）展览会礼仪

展览会是指某一组织为介绍本单位业绩，展示推销本单位产品和技术，以集中陈列实物、文字、图表等方式而组织的宣传活动。

1. 展览会各方礼仪

展览会一般包括主办方、参展方和来宾三方人员。在展会中，三方角色不同，其应有的礼仪也有所不同。

（1）主办方礼仪。一是塑造良好形象。二是提供优质服务。

（2）参展方礼仪。一是注重形象，展现企业形象。

二是礼貌待客，做到“来宾至上”。

三是善说巧做，善结“客户缘”。

微课堂：展位工作人员如何“善说”？

(3) 来宾礼仪

参加展会的来宾在展会上应有的礼仪包括：自觉遵守展会要求与秩序，不大声喧哗，不嬉笑打闹，不乱摸、乱碰、乱拿展品，不随地吐痰、乱扔废弃物。爱护展会环境，遵守展会礼仪要求，言谈举止文明礼貌，要做一名处处受欢迎的来宾。

视频：展览会别出心裁

小结：

知识重点内容商务专题活动中的新闻发布会礼仪规范，开业典礼礼仪，庆典仪式，展览会礼仪。

作业：

1. 练习“知识巩固与礼仪训练”的知识判断 1-11 题。
2. 对幽默语言的功效进行梳理和总结。
3. 开业典礼与庆典仪式的礼仪程序有哪些？
4. 展览会参展方及来宾的礼仪要求有哪些？
5. 阅读“知识巩固与礼仪训练”案例，思考回答相关问题。

后记：

本节课学习，要求学生重视商务活动中的新闻发布会、开业典礼、庆典仪式、展览会教学内容，但从教学效果角度，学生只有一定的学习热情和参与度。

主题	第十章 涉外商务礼仪
教学目标	<p>知识目标：掌握涉外商务礼仪的基本原则和特点。</p> <p>技能目标：能够在涉外商务活动中运用礼仪技巧，提高跨文化交流的效果。</p> <p>思政目标：培养学生的国际交往能力和跨文化交流能力，强化国家意识和民族自豪感。</p>
教学重点	涉外商礼仪之道
教学难点	涉外商务礼仪基本原则
课时	4 课时
教学方法	提问法、讲授法、操作法、案例法、多媒体教学法
任务	<p>1. 结合自身实际情况，谈谈涉外商务活动中应重视哪些方面的礼仪与艺术？</p> <p>2. 拟写一份涉外商务活动方案。</p> <p>3. 结合教材案例，谈谈涉外商务活动礼仪的重要性。</p>

教学过程：

一、复习（提问）

- 西餐刀叉使用的礼仪规范有哪些？
- 举例说明吃西餐如何做到吃之得法？

二、导入新课（讲授、多媒体相结合）

21 世纪，是我国迈向世界经济强国之列的时代。这一背景条件下，涉外商务活动的触角正在触及地球的每一个角落。因此，开展涉外商务活动，必须熟知涉外商务礼仪的原则及特点，谙熟商务活动之道。

三、讲授新课（讲授、互动、案例、多媒体相结合）

（一）涉外商务礼仪的基本原则

1. 平等互敬

我国在与世界各国、各民族商务往来日渐增多的过程中，必须始终坚守的一项原则就是相互尊敬、平等相待。

2. 入乡随俗

入乡随俗，即尊重当地的风俗习惯，遵守当地的商业惯例，已成为世界众多跨国公司的共识。

微课堂：将军学习用刀叉

3. 维护形象

注重维护个人良好形象。“形象是金”，涉外场合中的个人形象不仅代表自己，也代表自己的组织，更代表自己的国家，同时，还是自身精神面貌和礼仪素养的集中体现。（思政

素材） 视频：形象是金

4. 以右为尊

涉外商务活动一般遵守“以右为尊”原则。

5. 女士优先

“女士优先”在西方不仅有历史传统，在社会交往中也无不通过一些场合体现出来。在涉外商务活动中，应把“女士优先”作为一项原则。

视频：礼让女士

6 遵守时间

遵守时间就是守信的一种表现。在涉外商务活动中，无论是出席会议，还是洽谈、签约，最需要遵守的一项原则就是守时。

礼仪故事：准时是一种人格魅力

7. 热情有度

在商务交往中，待人要热情有理，不能淡然而冷漠，但也不能过于热情，给人唐突之感。

（二）涉外商务礼仪的基本特点

1. 差异性

世界各国、地区不仅在举止、表情上拥有不同的含义，在待人接物方面也表现出差异性。如，点头表达含义的差异，视频：印度小伙做的演示对待时间态度上的差异，商务邀请的差异。

2. 多样性

世界上不同的国家、民族、地区，在其历史发展过程中形成了不同的思维方式、处事风格、审美态度、价值取向等。因而，在面对同一事物时会呈现出多种多样的处理方式。只有准确认知而又区别对待，有的放矢而又以礼待之，才能高质、有效地开展商务活动。（见教材表 10. 1）

微课堂：多姿多彩的饮食文化

3. 趋同性

随着商业交往的日益增加，商务礼仪规则也在相互接触和交往中逐渐融合与趋同，例如握手礼，几乎成为世界通行的见面礼。当然，在享受趋同性带来的便利的同时，还要注意差异性。

4. 自律性

商务人员不管是在国内还是在国外，很重要的就是在遵守规范礼俗的同时要严格自律。（见教材礼仪故事）

5. 包容性

包容不仅是避免尴尬的良药，也是一种尊重、一种体谅。包容对方的失态、失言、失意，不但能避免不愉快场面的出现，而且会促进双方的合作，从而迈向成功的大门。

（三）涉外商务礼仪之道

1. 准备工作充分细致

开展涉外商务活动前一定要做好准备工作。准备工作包括预订酒店，安排接机，设定行程，准备中英文的名片、必要的文件、单位或公司抬头的信纸信封、出国证件以及一些重要且不是随处都能够买到的物品。这些都需要提前规划，做到心中有数。

2. 付小费的学问

（1）付小费的方法和比例。世界各国家、地区付小费的做法不一，支付小费的比例也有差异。

（2）付小费的场合和惯例。（见教材表 10. 2）

（3）付小费的技巧。如果是给打扫房间的服务生，只要在其离开房间时放在显眼的位置即可。切忌放在枕头底下，那样会被服务生认为是客人自己的东西忘了拿。

如果当面付小费给行李员，最好与之握手，在表示感谢的同时将小费暗中递给他。如果给导游、司机小费，则要由团员交齐后放到信封里，派一个代表当众交给他们。

如果是在酒店，可以将小费放在茶杯或酒杯下，也可直接塞在服务员手中，但最好的方式是在付款时只将找回来的整票收起，零钱不收，就算付小费了。当面付小费时，忌付硬币，那样会让人觉得对他不够尊重。（见教材二则小费视频）

1. 涉外礼物馈赠技巧

（1）选取礼物，突出民族性和纪念性，严格控制礼品价值。（见二则视频）

（2）选取礼物，要避免受礼者的禁忌。每个国家、民族都有相应禁忌，事先应充分了解。

（见教材表 10. 3）。

（3）重视礼物的包装。赠送礼物时一定要重视礼物的包装，这也是对对方的一种尊重。

（4）注意赠送礼物的时间。一般情况下，应避免在商业交易正在进行中赠送礼物。

（5）注意赠送礼物的地点。赠送地点要注意公私有别。

微课堂：涉外礼物馈赠技巧-问禁

4. 商务参观的礼节

（1）认真聆听。（2）遵守规定。

5. 公共场所礼仪细节

（1）不乱扔、乱吐。（2）自觉排队，不能插队。（3）乘扶手电梯靠右站，以方便有急事的人能从左侧走过去。（4）购物时不要随意砍价。（5）要注意谈吐。（6）要注重衣着。



微课堂：公共场所礼仪细节

。小结：

重点知识内容涉外商务礼仪的基本原则，基本特点，涉外商务礼仪之道，突出涉外商务礼仪之道。

作业：

1. 练习“知识巩固与礼仪训练”的知识判断 1-16 题。
2. 涉外商务礼仪具有哪些基本原则？基本特点？
3. 阅读“知识巩固与礼仪训练”案例，思考回答相关问题。
4. 在涉外商务活动中，如何践行涉外商务礼仪之道？

后记：

本节教学内容既开阔了学生视野，又启发了学生思维，收到良好的教学效果。
