



揭阳职业技术学院

# 经济管理系 教案

课程：职业形象与礼仪  
( 54 学时)

教师姓名：谢珊

## 礼仪概述

✚ 学时：2

✚ 教学内容：礼仪的内涵

✚ 教学目标：

通过本章学习，教学目的：

- 1、了解礼仪的起源与发展；
- 2、了解礼仪对人类文明的进步所起的重要作用；
- 3、理解中华礼仪文明对个人成长的意义和重要性，理解学习职场礼仪知识的重要性。

教学重点和难点：

- 1、了解礼仪的起源与发展；
- 2、了解礼仪对人类文明的进步所起的重要作用；
- 3、理解学习职场礼仪知识的重要性。

✚ 课程思政目标：

- 1、培养学生对中华优秀传统文化文明的认同感和自豪感。
- 2、帮助学生树立自尊自爱自强的正确人生观和价值观。

✚ 教学方法：理论教学；案例教学；课堂讨论。

✚ 教学过程：

### 一、什么是礼仪

礼仪，是律己、敬人的一种行为规范，是在人际交往中，以符合社会标准的方式来表现对他人尊重和理解的过程和手段。职场礼仪是其中的一个分支，礼仪可以大致分为政务礼仪、职场礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大分支。

### 二、礼仪的起源、发展与分类。

- 1、我国礼仪的起源
- 2、我国传统礼仪的发展
- 3、我国传统礼仪与西方礼仪
- 4、礼仪的分类

### 三、什么是职场礼仪

- 1、职场礼仪概念

- 2、职场礼仪的特点
- 3、职场礼仪的适用范围
- 4、职场礼仪的基本原则

#### 四、学习礼仪的重要性

课堂讨论：那些我们不喜欢的人


请同学们谈谈生活中不喜欢与怎样的人来往，这些人为什么会不受欢迎，教师尽量引导学生讨论不懂礼仪，没有礼貌的人是否会在生活中受欢迎。


- 1、职场礼仪知识可以提升个人的素养，帮助推动事业发展，协调人际关系。


案例：不受重用的小王

- 2、具备职场礼仪知识也是现代企业发展的需要。

## 第一章 职场形象礼仪

 学时：22

 教学内容：商务人士的形象礼仪

 教学目标：

通过本章学习，教学目的：

1、了解仪表礼仪的重要性，以及仪表礼仪塑造的要素和原则，理解个人形象与公司形象与国家形象的关系，能提高对自我要求和觉悟，展现优秀民族形象；

2、了解仪容礼仪的相关知识，并掌握外表修饰、化妆、皮肤护理方面的技巧；

3、了解服饰礼仪的基本知识，并掌握西装的穿着搭配技巧，饰品的搭配技巧，以及根据个人条件及场合合理着装的技巧；

4、掌握仪态礼仪的基本知识和操作。

教学重点和难点：

1、仪表礼仪的重要性；


2、商务女性日常淡妆的画法；

3、商务女性皮肤护理方式及技巧；


4、西装的穿着搭配技巧；


5、场合着装。

6、仪态礼仪

 课程思政目标：

- 1、培养学生文雅、得体的着装和行为举止，增强学生的自信和自尊。
- 2、帮助学生树立自尊自爱自强的正确人生观和价值观。
- 3、使学生对社会主义核心价值观中的“文明、和谐、友善”有更深刻的认识。

 教学方法：理论教学；案例教学；课堂讨论；情景模拟；课内实训。

 教学过程：

## 第一节 职场形象礼仪概述

### 一、 仪表的概念与重要性

#### 1、什么是仪表？

狭义的仪表是指一个人的外貌、外表，广义上是指人的外在特征和内在素质的有机统一，它既包括人的容貌、姿态、服饰打扮、言谈举止，卫生习惯等先天性和习惯性因素构成的外在特征，也包括人的气质、性格特征、生活情调、学识才智、审美修养等内在素质的反映。

#### 2、仪表的重要性

课堂讨论：你会录用谁？

给学生一组一寸照片，设定照片上的人为条件相当的应聘者，要求学生模拟人事主管，根据第一印象从照片中选择录用对象。然后让学生发言，为什么会录用这个人。教师引导学生注意到仪表的重要性。

### 二、 仪表礼仪的构成要素

### 三、 商务人士仪表礼仪的基本原则

- 1、要重视个人形象
- 2、要塑造健康协调的形象。
- 3、要符合身份，扬长避短。
- 4、差异化。

## 第二节 商务人士仪容礼仪

## 一、 形象设计与定位

### 案例导入：小周的错位

职场新人小周，入职后仍然保持在学校期间的着装风格，经常穿着短裤、吊带背心、短裙、凉拖鞋等，染了一头金黄的头发，并习惯性的画前卫浓郁的妆容，多次约见客户均被客户质疑身份，很努力的游说客户也未能成交订单，小周的问题出在哪里呢？

- 1、职场形象的重要性和影响
- 2、职场形象定位
- 3、职场形象塑造的途径

## 二、商务人士仪容礼仪的基本要求与要点

导入：给学生看一组商界名人和白领精英的图片，让学生对商务人士的仪容标准有个大致概念。

提问：商务人士在仪容上有哪些共通点？

### 1、商务女性仪容礼仪

- (1) 商务女性的发型要求
- (2) 商务女性的面部要求
- (3) 商务女性的皮肤护理
- (4) 商务女性的肢体形象

### 2、商务男性仪容的修饰

- (1) 商务男性的发型要求
- (2) 商务男性的面部要求
- (3) 商务男性的皮肤护理
- (4) 商务男性的肢体形象

## 三、商务女性职场妆容

- (1) 职场妆容的要求
- (2) 职场妆容的画法

示范：商务女性日常淡妆的画法

课外实训：将女生分组，让他们对商务女性的形象进行考查研究，结合课程内容，以本组内一位组员为对象，模拟该组员为一位职业女性，拿出一份该组员

的形象设计改进方案。

### 第三节 男性职场着装

#### 1、基本原则

#### 2、商务男士的着装礼仪

##### (1) 西装的穿着礼仪

##### (2) 衬衫的选择

##### (3) 领带的选择与系法

#### 实训：领带的系法

教师示范四在手、温莎、半温莎三种领带的基本系法，然后把同学分为3个人一个小组，每个同学将这三种系法系一遍，小组成员在系的过程中，其他成员进行观摩、讨论，指导教师从旁指导；

##### (4) 配饰的选择

情景模拟：教师示范错误的西装穿着、搭配、配饰选择方法，让学生来找出错误。

### 第四节 职场女性着装礼仪

#### 一、 职场女性着装的基本原则

#### 二、 职场女性的着装礼仪

##### 1、职场女性着装要求

##### 2、职场女性选择着装的技巧

##### 3、配饰的选择

#### 实训：丝巾的妙用

全班女生分组；每组以丝巾为题材，讨论如何巧妙的利用丝巾来为服饰增色，然后进行展示，老师进行点评。

### 第五节 场合着装

#### 一、 场合着装原则

#### 二、 场合着装技巧

- 1、区分场合的性质
- 2、正式着装及休闲着装的标准

课堂实操：教师设定几个不同的场合，让学生就这些场合应该选择怎样的服装才得体进行讨论、设计，并展示，由老师进行点评。

## 第六节、仪态礼仪


- 一、 仪态的定义与重要性
- 二、 商务人士仪态礼仪
  - 1、站姿
  - 2、坐姿
  - 3、蹲姿
  - 4、行姿


课内实训：教师示范正确的站姿、坐姿、蹲姿、行姿后，将同学分组，分项目进行练习，互相纠正，再由老师进行指导和纠正。


- 三、神态与肢体语言
  - 1、神态礼仪
  - 2、肢体语言与手势

课内讨论：有哪些肢体语言是有损形象的？

## 第二章 商务会面礼仪

 学时：8

 教学内容：商务活动中会面涉及的礼仪

 教学目标：

通过本章学习，教学目的：


- 1、掌握见面时称呼、介绍、施礼致意及使用名片的礼仪知识；
- 2、能够在不同的环境下，针对不同的对象，恰当的使用称谓；
- 3、能够在不同的环境下，针对不同的对象，正确的进行介绍；
- 4、能够根据不同的环境和对象选择恰当的致意方式，且致意的礼仪符合标

准；


5、能够正确的使用名片。


教学重点和难点：

- 1、称呼的先后顺序；
- 2、介绍的顺序与谁来当介绍人；
- 3、握手时伸手的顺序。

 课程思政目标：

- 1、培养学生文雅、得体的行为举止，增强学生的自信和自尊。
- 2、培养学生诚恳、谦逊的待人态度，以及对他人尊重、宽容、理解的道德修养。
- 3、使学生对社会主义核心价值观中的“文明、和谐、友善”有更深刻的认识。

 教学方法：理论教学；案例教学；课堂讨论；情景教学；课内实训。

 教学过程：

### 第一节 称谓礼仪

一、称呼在人际交往中起着两个方面的重要作用：

- 1、表示尊重。
- 2、拉开距离。

二、使用称呼的原则

- 1、要坚持使用尊称。

常用的称呼方式有五种，分别是行政职务、技术职称、学术头衔、行业称呼、泛尊称五类

- 2、要注意对象。
- 3、要注意自己的身份。
- 4、要区分具体场合。
- 5、不要使用简称和地方性称呼。
- 6、不要使用易于引起误会的称呼。

实训——情景模拟：

场景一：你在电梯口遇见了领导和一位男客户和一位女客户，都是你认识的

人，你要如何称呼他们？

场景二：卖场里来了位 30 岁左右的女人，你想向她推销商品，请问如何称呼？

环节设计：采取自由与强制相结合的原则，同学们可以自愿上台来扮演角色，如果没有自愿上台者，则由教师指派；每一组情景模拟完成后，台下的同学围绕模拟是否到位，是否处理得当展开讨论；最后由教师进行讲解，最后请之前模拟的同学，以正确的版本再演示一次，加深同学们的印象。

## 第二节 介绍礼仪

### 一、介绍的分类

#### 二、介绍礼仪的基本要素

第一，介绍的时机。

第二，介绍的主角。一般都是地位低的人需要首先要向地位高的人说明情况。

第三，表达的方式。

#### 三、自我介绍

#### 四、为他人作介绍

##### 1、谁来当介绍人

- (1) 专业人士
- (2) 对口人员
- (3) 本单位地位身份相应者

##### 2、介绍的顺序

介绍双方的话则应该先介绍地位低的一方，介绍晚辈和长辈，一般要先介绍晚辈；介绍上级和下级，一般要先介绍下级；介绍主人和客人，一般要先介绍主人；介绍职务低和职务高的一方，一般要先介绍职务低的。

### 三、集体介绍

两个集体，一般是把地位低的一方先介绍给地位高的一方。

集体和个人，一般把个人介绍给集体，介绍一边就行了。

个人和集体，集体只有少数几个人甚至 2 个人，应该先介绍个人，集体那

边按高低顺序介绍。

### 实训——情景模拟

场景一：角色 A 去朋友 B 的办公室找他，刚好朋友 B 的同事都在，这个时候应该由谁来做介绍，以及怎么作介绍？

场景二：角色 A 是业务员，今天他要将客户 B 介绍给领导 C，请问如何介绍？

环节设计：学生分组，每组分别对两个场景进行讨论并模拟，之后，指导教师随机请出几个小组上台演示，演示完成后，其他同学可就有不同意见的地方提出自己的见解，最后，指导教师进行讲解。

## 第三节 握手与致意礼仪

### 一、施礼方式的分类及适用范围

#### 1、拥抱礼。

课堂练习：教师示范拥抱礼，然后请同学们与邻座的同学互行拥抱礼。

#### 2、亲吻礼。

课堂练习：教师示范亲吻礼，然后请同学们与邻座的同学互行亲吻礼。

#### 3、吻手礼。

#### 4、鞠躬。

#### 5、握手。

### 二、握手的场合

(1) 见面或者告别

(2) 表示祝贺或者慰问

(3) 表示尊重

### 三、伸手的前后顺序

### 四、握手时的表现

1、手位。

2、时间。

3、力度。

4、握手时要寒暄。

### 五、握手时的基本禁忌

- 1、忌心不在焉。
- 2、忌伸出左手。
- 3、忌握手时戴着手套。
- 4、忌交叉握手。

课堂练习：每个学生起立，与周围的同学互相握手，教师也分别与每位同学握手，注意学生对伸手顺序、手位、时间长短、表情配合四个方面的把握是否到位，如有问题及时向学生指出。

#### 实训——情景模拟

场景一：角色 A 参加一个酒席迟到了，当他到达的时候其他人都已经入座，全是他认识的人，主人为他留了主人左手边的座位；

环节设计：采取自由与强制相结合的原则，同学们可以自愿上台来扮演角色，如果没有自愿上台者，则由教师指派；情景模拟完成后，台下的同学围绕模拟是否到位，是否处理得当展开讨论；最后由教师进行讲解，最后请之前模拟的同学，以正确的版本再演示一次，加深同学们的印象。

#### 第四节 名片礼仪

##### 一、名片礼仪的作用

##### 二、名片的分类

1、社交名片。私人社交时所使用的名片，我们一般叫它社交名片。它上面所提供的主要内容是姓名，主要在社交场合面对泛泛之交者时使用。

##### 2、公务名片。

(1) 归属。就是你所在的单位。

(2) 称谓。称谓的具体要点有姓名，职务，技术职称。

(3) 联络方式。

##### 三、名片的制作

##### 1、使用的材料。

##### 2、名片的尺寸。

##### 3、色彩的讲究。

4、名片的印制。

5、名片的内容。

四、使用名片的注意事项

五、递送名片的技巧

1、要足量携带。

2、要放置到位。

3、要循序渐进。

4、面向对方。

5、稍事寒暄。

六、接受名片的礼仪

1、要起身迎接。

2、要表示谢意。

3、要回敬对方。


4、要记住去看。


5、要存放到位。


七、索要名片的礼仪及方法

课堂练习：请同学找一张名片，互相模拟递送和接受名片的礼仪，指导教师从旁观察指导。

### 第三章 商务电话与沟通礼仪

 学时：6

 教学内容：商务交往中 交流、沟通、打电话的礼仪


 教学目标：

通过本章学习，教学目的：


- 1、理解交谈与沟通的重要性；
- 2、了解与人交谈的礼仪；
- 3、了解使用电话的礼仪；
- 4、掌握并能够灵活运用交谈的技巧；
- 5、掌握并能够按照电话礼仪的要求正确的接听及拨打电话。


教学重点和难点：

- 1、交谈话题的选择；
- 2、交谈形式上的礼仪；
- 3、打电话的礼仪与接听电话的礼仪。

 课程思政目标：

- 1、培养学生文雅、得体的行为举止，增强学生的自信和自尊。
- 2、培养学生诚恳、谦逊的待人态度，以及对他人尊重、宽容、理解的道德修养。
- 3、使学生对社会主义核心价值观中的“文明、和谐、友善”有更深刻的认识。

 教学方法：理论教学；案例教学；课内实训；课堂讨论；情景教学。

 教学过程：

## 第一节 交谈的礼仪

### 一、交谈的功能

### 二、交谈的内容

提问：学生在生活中比较喜欢聊的话题。

- 1、什么话不能说——社交“六不宜谈”
  - (1) 不谈倾向错误的内容。
  - (2) 不谈涉及别人隐私的内容。
  - (3) 不谈涉及国家机密和行业机密的内容。
  - (4) 不谈非议交往对象的内容。
  - (5) 不谈诋毁领导、同行、同事的内容。
  - (6) 不谈庸俗低级的内容。
- 2、如何正确选择交谈话题

- (1) 宜谈双方拟定的话题。
- (2) 宜谈格调高雅的问题。
- (3) 宜选轻松愉快的话题。
- (4) 宜谈对方所擅长的话题。

### 三、交谈的形式

#### 1、交谈的技巧

##### 课内实训——交谈的合作

环节设计：三人一组，自由组合；其中一人主持游戏，负责执行游戏环节，发放卡片，并且维持游戏的公正性。其他两名同学按照卡片提示进行游戏，并且不要让对方知道自己卡片上的内容：

卡片一：选择一个你感到很幸福的话题，向对方讲述两分钟；

卡片二：当你的同学在讲话时，尽你所能用身体语言或打岔等表示你没有认真在倾听对方讲话；

卡片三：通过你的手势、身体语言、应答或赞同等，尽你所能的表现出你对对方的讲话非常有兴趣，你是一位积极的倾听者；

每组的主持人先将卡片一和卡片二分别发给其余两位同学，待同学按照卡片内容进行玩游戏后，主持人将卡片一、二收回，再将卡片三发给刚才持有卡片一的同学，卡片一发给刚才持有卡片二的同学，持卡学生继续按照卡片提示游戏；游戏完成后，围绕以下 3 个问题，请学生自由发言；

第一、如何知道你的伙伴是否在认真倾听？

第二、你的伙伴是好的或不好的倾听者时，你有什么感觉？对方的表现对你的讲话有什么影响？

第三、你认为积极的倾听行为是什么？

最后由指导老师进行总结。

#### 2、交谈形式上的禁忌

#### 3、提高交谈效果的方法

### 四、赞美别人

## 第二节 电话礼仪

### 一、打电话的礼仪

- 1、时间的选择。
- 2、空间的选择。
- 3、通话的长度和内容。
- 4、自我介绍并确认对方身份。
- 5、怎样暗示对方终止通话。
- 6、对方不在。

## 二、接电话的礼仪

- 1、铃响不过三声。
- 2、不要随便叫别人接听电话。

如恰好有事情不得不叫别人接听，一定要请代接的人首先说明你是出于何种情况无法接听。训练有素的人首先要告诉对方，他找的人不在，然后才能问您是谁，您找他有什么事。

- 3、要做自我介绍。
- 4、遇到拨错电话的处理方法。
- 5、记录电话内容

## 三、电话礼仪的其他注意事项

### 1、自我介绍

第一种模式，报电话号码。

第二种模式，公司总机或者部门电话一般报单位名称。

第三种模式，专用电话一般是报姓名。

第四种模式，全报，商务交往一般要报三要素，单位、部门、姓名。

### 2、谁挂断电话？

提问：你认为打电话时谁先挂比较好？

- 3、遇到中断的电话怎么办？
- 4、打电话和接电话的其他注意事项。
- 5、使用手机的注意事项。

课内实训：6人一组，每2人模拟一个场景：

情景一：A打电话到C的办公室找C，但是C不在，B接的电话……

情景二：A打电话到业务部办公室找C，但打到了人事部办公室，B接了电

话……

情景三：A 打电话给客户 B，邀请客户 B 明晚吃饭；


每组两位同学模拟的过程中，其他成员按以下标准对模拟的同学进行打分：


拨打方：XXX，接听方：XXX，模拟场景（ X ）


评价选项	XXX	XXX	XXX	XXX
拨打电话前准备充足（除题目 B 外）	好			
接听电话及时	中			
接听电话态度热情友好	差			
拨打方及时自我介绍并确认对方身份				
接听方正确及时的作自我介绍				
拨打电话重点突出、事情交代清楚				
接听方应对、处理电话方式得当				
接听方认真做好记录				
声音大小适中				
语言表述流利、使用礼貌用语				
及时、礼貌的结束通话				
情节的细节部分设计合理				

两位同学模拟完后，小组成员间讨论交流，然后换另两位同学模拟下一个场景，重复上述过程，直至三个场景均模拟完成。每个小组上交评价表。模拟过程中，教师从旁观察指导，完成后做总结。

#### 第四章 商务接待礼仪

 学时：10

 教学内容：商务接待礼仪

 教学目标：


通过本章学习，教学目的：

- 1、掌握商务邀约的基本礼仪
- 2、掌握商务接待的基本流程及各大环节的基本礼仪要点；


- 3、掌握合理制定接待计划的能力；
- 4、掌握正确引导客人、使用电梯、乘车、安排座位的礼仪及能力；
- 5、掌握中餐礼仪，理解其中蕴含的中华文化，增强民族自信；
- 6、掌握西式的餐宴礼仪，理解中外文化差异，重视对外塑造中华民族优良形象。


教学重点和难点：

- 1、接待计划的原则和要点；
- 2、引导礼仪、电梯礼仪、乘车礼仪、安排座位的礼仪；
- 3、中式及西式的餐宴礼仪。

 课程思政目标：

- 1、培养学生对中华优秀传统文化、文明的认同感和自豪感。
- 2、培养学生文雅、得体的行为举止，增强学生的自信和自尊。
- 3、培养学生诚恳、谦逊的待人态度，以及对他人尊重、宽容、理解的道德修养。
- 4、使学生对社会主义核心价值观中的“文明、和谐、友善”有更深刻的认识。

 教学方法：理论教学；案例教学；情景模拟教学。

 教学过程：

## 第一节 商务邀约礼仪

- 一、邀约的形式
- 二、书面邀约方式
  - 1、请柬邀约
  - 2、书信邀约
  - 3、其他书面邀约形式
- 三、邀约的反馈
  - 1、受邀者应及时回复邀请者的邀约
  - 2、接受邀约的礼仪
  - 3、拒绝邀约的礼仪讲究

## 第二节 商务接待的准备工作

- 一、 商务接待基本原则
- 二、 商务接待计划的制定

- 1、接待方针。
- 2、接待日程。
- 3、接待规格。
- 4、接待人员。
- 5、饮食住宿。
- 6、交通工具。
- 7、安保宣传。

- 三、 商务接待的其他准备工作

- 1、要搞好环境卫生
- 2、要备齐待客的基本物品
- 3、要酌情安排娱乐活动。

### 第三节 商务接待过程中的礼仪

- 一、 迎接客人的礼仪
- 二、 乘车礼仪
- 三、 引导的礼仪
- 四、 电梯礼仪

情景模拟：分小组，每组 6 人，一人扮客户，一人扮经理，一人扮引导人员，模拟引导顾客、坐电梯、进入接待室全过程，3 人模拟时，小组其余 3 人观摩，并注意是否有做得不到位的地方，等其模拟完后，提出意见，然后轮换重复上述过程。教师从旁观察指导。

- 五、 座次的安排

- 1、面门为上。
- 2、以右为上。
- 3、以远为上。
- 4、居中为上。
- 5、以前为上。

## 六、 送客的礼仪

### 第四节 餐宴礼仪

#### 一、 宴会的分类

#### 二、 宴会礼仪 5M

#### 三、 中式宴会的礼仪

##### 1、点菜的技巧

##### 2、座位的安排

##### 3、餐具的摆放与使用

##### 4、中餐饮酒礼仪

##### 5、进餐过程中的礼仪

#### 四、 西餐礼仪

##### 1、西餐的餐序

##### 2、餐巾的使用


##### 3、餐具的摆放与使用


##### 4、西餐配酒的选择与西式饮酒礼仪


##### 5、食用不同西式餐点的礼仪讲究

##### 6、餐宴中应注意的礼仪细节

## 第五章 商务拜访礼仪

 学时：2 学时

 教学内容：商务拜访活动中的礼仪规范

 学习目的：

通过本章学习，教学目的：

1、掌握商务拜访礼仪要点；

2、掌握馈赠的礼仪；


学习重点：

1、拜访的准备工作和基本礼仪

2、赠送礼物的礼仪与禁忌


学习难点：


1、如何挑选合适的礼品；

 课程思政目标：

1、培养学生文雅、得体的行为举止，增强学生的自信和自尊。

2、培养学生诚恳、谦逊的待人态度，以及对他人尊重、宽容、理解的道德修养。

 教学方法：理论教学；案例教学；课堂讨论。

 教学过程：

第一节 拜访客户

一、商务拜访的准备工作

案例导入：痛失客户的小周

小周是一个企业的新销售人员，今天是他去独立拜访一位客户，这位客户的订单，小周的经理已经基本谈妥，小周今天是去确认一下细节，约了早上九点，但是小周快九点才出门，走到路上发现忘了带资料，又折返拿资料，迟到了半个小时也没提前跟客户打个招呼，到了之后，客户已经在接待另外一个客人，小周就在客户公司乱晃，还跟客户的前台小姐搭讪，客户走到小周身边，小周也没注意到，还继续找前台小姐聊天，客户直接跟小周讲订单取消，这已经是小周单独拜访客户一个星期以来，丢失的第10位客户了。

- 1、约定时间和地点
- 2、其他准备工作
- 3、出发前
- 4、到了客户办公大楼门前

二、拜访过程中的礼仪

- 1、进入室内。
- 2、见到拜访对象。
- 3、会谈。

三、拜访结束的礼仪

根据对方的反应和态度来确定结束拜访是时间和时机，把握好拜访的时间，不宜过长。离开时要感谢对方的招待，再握手告辞。

情景模拟：请同学上台来进行角色扮演业务员、业务员助理、客户公司前台、客户经理的秘书、客户经理模拟去客户公司拜访全过程。

## 第二节 馈赠礼仪

### 一、馈赠礼品的准备

- 1、为什么要送礼品
- 2、何时需要送礼品
- 3、礼品的挑选。

头脑风暴：挑选礼品的要点

### 二、馈赠中的礼仪

- 1、赠送的方法。
- 2、礼品的接受。