



揭阳职业技术学院

经济管理系 教案

课程：商务礼仪
(54 学时)

教师姓名：谢珊

商务礼仪概述

🎨 学时：2

🎨 教学内容：商务礼仪的内涵

🎨 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，理解学习商务礼仪知识的重要性。

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、理解学习商务礼仪知识的重要性。

🎨 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。商务礼仪是其中的一个分支，礼仪可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、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、什么是商务礼仪

- 1、商务礼仪概念

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

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、商务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、具备商务礼仪知识也是现代企业发展的需要。

第一章 商务形象礼仪

 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 商务形象礼仪概述

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 商务女性着装礼仪

一、 商务女性着装的基本原则

二、 商务女性的着装礼仪

1、商务女性着装要求

2、商务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。