**国企培企业管理中心文件**

**国企培〔2025〕03号**

**关于举办****客户体验时代下国企商务礼仪个人形象品牌打造，商务接待流程设计演练会务服务保障及高效商务沟通专题培训班的通知**

**各相关单位：**

政府部门、国家机关、企业之间的商务合作密切且频繁，商务政务接待水平总是在潜移默化的影响着公司的形象及发展，越多的机关团体、企事业单位对政务商务接待越来越重视。缺乏政务商务接待礼仪常识必将大大折损企业的品牌力。如何改善员工形象配不上实力，体态松散不重视个人形象管理？如何让员工在方方面面认识到商务礼仪的周到？企业如何利用软实力彰显自身品牌力？国企商务交往中，如何提升政务商务接待能力及水平，提升企业整体竞争力？国企商务接待该准备什么，又该怎样准备？政务商务接待流程如何设计规划？政务商务接待的分寸和度在哪里？又该怎样去做？通过培训提升企业员工的职业素养和形象气质，从而在政企合作中展现出更加专业、可靠的形象；促进商务沟通交流；增强信任关系，为未来的合作打下坚实的基础；拓展业务机会，发掘更多商业机会，实现业务拓展和增长；优化合作流程，专业的政务接待及商务合作已成为政企沟通的重要途径。通过对国有企业中正之美的形象、仪态、政务商务礼仪、社交礼仪、接待礼仪、宴请和拜访等多方面的教学演练，修炼学员素养，以达到内强个人素质，外树企业的教学目的。因此！我中心特举办**客户体验时代下国企商务礼仪个人形象品牌打造，商务接待流程设计演练会务服务保障及高效商务沟通专题培训班。**请各单位积极组织相关人员参加，现将有关事项通知如下：

**一、培训内容：**

**（一）国企商务形象修炼-国际量化美学工具应用**

**1. 个人形象价值**

1）先入为主的第一印象

2）五感定义个人印记

3）个人形象的经济效益

**2. 商务着装的个人风格和能量加持**

1）如何准确识别自己的个人风格类型

2）根据所学鉴定每组小组成员个人风格属性

**3. 个人风格为指导男士商务着装**

1）商务西装阔型选择 2）衬衫图案和颜色选择 3）领带图案和颜色选择

4）包包的选择 5）配饰选择 6）皮带的选择 7）皮鞋和袜子选择

8）男士香水的妙用和体味管理）

**4. 个人风格为指导女士优雅商务着装**

1）商务套装选择 2）正装个人风格搭配 3）服饰搭配 4）商务裤装和裙装选择

5）包的选择 6）配饰选择 7）鞋子颜色和类型选择 8）体味管理和香水选择

9）丝巾选择）

**5. TPORM惯例场合着装1-9度**

1）1-2-3度：通用运动休闲

2）4-5-6度：轻便商闲装

3）7-8度：时尚商务装

4）9度：正式商务装

5）PARTY宴请着装

**6. 商务仪容打造-魅力形象的关键**

1）女士妆容和发型的美学原理key points

2）男士面容和发型的美学原理key points）

**7. 自信挺拔的形体梳理**

1）标准体态检测

2）气息与气质训练

3）仪态魅力素养修炼

4）亲合力修炼

**（二）国企商务社交礼仪-场合社交应用**

1. 称呼礼仪-姓氏尊称

2. 介绍礼仪

3. 握手礼仪

4. 鞠躬礼仪

5. 交流礼仪-名片礼仪-微信礼仪

6. 行进礼仪

7. 引导位次与手势礼仪

8. 电梯及上下楼梯礼仪

9. 落座位次礼仪

10. 送别礼仪

11. 电话沟通礼仪

12. 商务谈资茶礼仪

13. 商务拜访礼仪

1）提前预约拜访时间

2）确认拜访目的及议程

3）拜访前的准备

4）拜访会面交流流程及注意事项

5）结束拜访的礼节

**（三）国企高水准商务接待-全场景应用实战**

**1. 商务接待的原则和核心**

**2. 商务接待和会议的保障流程**

**1）接待前的准备工作**

a. 基本信息汇总

b. 指定接待方案

c. 接待人员分配好细节工作：地点、人员、物品和一切所需

d. 接待环境布置

e. 提前到达接待现场

**2) 接待中的礼仪**

a. 沟通迎客位置、安顿停车

b. 迎接列队方式：领头羊、南飞雁

c. 见面礼仪

d. 待客服务礼仪

**3) 会务座次安排礼仪（国内和国际的座次区别）**

a. 大型会议不同桌型座次安排礼仪

b. 宴席不同接待规格座次安排礼仪

c. 大型聚会餐桌排放礼仪

d. 国际谈判座次礼仪

**4) 国企会议服务保障礼仪**

a. 会场提前准备服务内容

b. 茶水服务和会场保障服务

c. 应对自如的国企商务宴请

d. 接待后的送别礼仪

**（四）魅力商务沟通-建立良好业务关系**

**1. 什么是好的沟通？**

**2. 乔哈里窗-沟通心理学应用**

**3. 人际交往沟通心理学应用**

1) DPD四种人格类型分 2) 控制性 3) 表现型 4) 谨慎型 5) 温和型）

**4. 沟通技巧工具应用-结构化倾听**

1) 结构化倾听三大框架

2) 解决情绪问题

3) 基于事实

4) 满足期待

**5. 解决问题方式-反向叙述**

**6. 高效沟通的三大法则**

1) 开放性沟通

2) 目标性沟通

3) 建设性沟通

**7. 提升人际友好度的沟通方式-高情商赞美**

1) 赞美-行胜于言

2) 让对方被看到

3) 善于幽默

4) 关注细节

5) 保持开放性结尾

**二、研修时间地点**

2025年3月19日-3月22日 杭州市 （19日全天报道）

2025年3月26日-3月29日 厦门市 （26日全天报道）

2025年4月11日-4月14日 成都市 （11日全天报道）

2025年4月23日-4月26日 长沙市 （23日全天报道）

2025年5月14日-5月17日 上海市 （14日全天报道）

2025年5月21日-5月24日 武汉市 （21日全天报道）

2025年6月11日-6月14日 南昌市 （11日全天报道）

2025年6月18日-6月21日 青岛市 （18日全天报道）

2025年6月25日-6月28日 贵阳市 （25日全天报道）

**三、培训对象**

国企员工；商务精英、职场人士；企业中坚力量，高层管理干部；各类助理与秘书、办公室主任；其他从事商务接待、会务保障的相关人员。

**四、主讲老师**

讲师以实际到场为准、学术风格各不相同。邀请相关资深专家、知名教授围绕主题授课，突出实用性和案例分析，并安排时间组织现场交流、专家答疑等。

**五、报名办法及费用**

A类收费：**3800元/**人（讲师费、讲义资料、咨询费、发票）；

B类收费：**4800元/人**（含讲师费、资料、咨询费、发票。报考费、服务费、邮寄费）。

文件发放范围有限，请收到文件后转发给相关部门或人员，统一组织人员参加的单位，给予优惠。食宿统一安排，费用自理。费用报到时面交或提前汇款至中心指定收款账户（户名：国企联培企业管理（北京）中心，银行帐号：02000 9640 9000 026879，开 户 行：中国工商银行北京万寿路南口支行），培训费发票由会务组统一开具。

**六、经培训考试合格**，**由中国职业教育资格认证中心颁发**《**企业培训师****（高级）**》或《**商务礼仪师（高级）**》或《**行政管理师（高级）**》岗位能力证书、全网查询www.cveqc.org.cn（全国职业教育技能认证网），全国通用。[需邮件提交：身份证复印件、学历证](mailto:如有需要，学员报名时请将办证资料以邮件的方式发送到会务组chinahr_peixun@vip.126.com。需提交身份证、学历ygh)复印件、2寸红底免冠彩照电子档（JPG格式）.

**七、会务组联系方式**

负 责 人：李旭 13671212151（微信同号）

咨询电话：010-82471925/82472805

传 真：010-82475455

咨询报名邮箱：1007944993@qq.com

附件：报名回执表

国企联培企业管理（北京）中心

2025年1月5日

**客户体验时代下国企商务礼仪个人形象品牌打造，商务接待流程设计演练会务服务保障及高效商务沟通报名回执表**

**报名传真：(010)82475455 邮箱：1007944993@qq.com**  （加盖单位公章）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | | E-mail |  | | 计划 |
| 通讯地址 |  | | | | 邮 编 |  |  |
| 联系人(或领队) | |  | 传 真 |  | | |
| 代表姓名 | 性别 | 工作部门职务 | 联系电话 | 手 机 | | |
|  |  |  |  |  | | |
|  |  |  |  |  | | |
|  |  |  |  |  | | |
|  |  |  |  |  | | |
|  |  |  |  |  | | |
|  |  |  |  |  | | |
| \*发票信息  1、开票单位:  2、纳税人识别号:  3、地址、电话:  4、开户行及账号: | | | | | | |
| \*发票要求 □增值税普通发票 □增值税专用发票  \*住宿安排 □单住 □合住 | | | | | | |
| \*付款方式 □汇款 □现金 □微信或支付宝 | | | | | | | **A类收费 B类收费 （ ）**  **请备注参加培训班地点（ ）** |

备注：1、此表可复制，填好后须加盖公章有效 2、此表填好后请在开班前五日传真至我中心。