

《商务礼仪》

教 案

学 院 商学院

专 业 电子商务等专业

教 研 室 市场营销、电子商务等

教 师 张 晓

日照职业技术学院

本次课标题： 项目 1：课程理念导入					
授课班级	大一级	上课时间	第 1 周	上课地点	格物楼 328
	市场营销、电子商务		第 2 周		格物楼 328
教学对象分析	<p>学生刚进入大学第一学期，对商务活动懵懵懂懂，对商务礼仪的求知欲望迫切，但大多数同学都只是浅层意义上的理解，引导他们深入学习，并保持浓厚的兴趣。本节是第一节课，从各方面都严格要求，案例选用、教师授课基本功的展示、学生听课状态要求等，加强训练要求。</p>				
教学目的	<p>1. 认知什么是礼仪、商务礼仪 及其内涵， 2. 了解商务礼仪发展历程，激发学生学习兴趣。</p>				
教学目标分析	知识目标	技能目标	态度目标		
	什么是礼仪、商务礼仪； 商务礼仪发展历程	正确认识礼仪与商务礼仪的技能	树立正确的现代礼仪观念		
重难点及解决方法	<p>一、重点及难点：</p> <p>1. 课程学习导入——课程定位及学习要求：</p> <p>(1) 本课程在人才培养方案中的地位：</p> <p>商务礼仪是我院连锁经营与管理专业的必修课程，也是其它专业的选修课，是融理论与实践一体化、“教-学-做-评”一体化的专业课程，是以零距离上岗为导向，以实际任务为驱动开发、典型的理实一体化课程。该课程对于构建经管类各岗位职业能力和职业素养起到不可忽视的作用，对学生职业能力培养和职业素养地养成起主要支撑或明显地促进作用，且与前、后续课程进行衔接</p> <p>(2) 本课程的教学目的与要求：</p> <p>通过本课程学习，使学生理解商务礼仪的基本理论知识，熟悉商务礼仪的发展历史和特点，掌握商务礼仪的运用规律，掌握个人职业形象礼仪、商务交往礼仪、宴会礼仪、接待礼仪、会务礼仪、应聘礼仪等的特点以及在工作中的具体运用，熟练掌握商务活动各环节的礼仪规范，具有一定的沟通能力、组织能力、应变能力，团队合作精神，能够胜任相关岗位任</p>				

职要求。

二、解决的办法：

- 1、采用讲授、讨论、案例分析等多种教学方法，解决本堂课的重、难点问题。
- 2、采用的教学手段主要有：商务礼仪系列挂图及详解、多媒体技术等。

三 实施：

课程地位

“不学礼无以立”，礼仪是指人们在各种社会交往中，用以美化自身、尊重他人的约定俗成的行为规范和程序，具体表现为礼貌、礼节、仪表和仪式等。礼仪用到商业中，就是商务礼仪了。商务礼仪是企业进行人性化管理以至提高核心竞争力的需要，是商务交往活动取得成功的重要手段，是企业愉快合作的保证。同时，21世纪的大学生需要提升交际的能力，因此礼仪教育十分重要。礼仪教育是培养大学生高尚道德品质和道德情操的起点，没有对礼仪的正确认识和对礼仪精神内涵的深刻理解及把握，就不可能产生积极的道德情感和正确的道德判断能力。社交礼仪教育不仅是素质教育的必需，而且是社会文明进步的强烈要求。

商务礼仪应以素质教育为根本，以商业职业活动为导向，以学生为主体，以沟通素质为基础，以实践能力为本位，以实训模块为载体，以提高商务礼仪综合应用为主线，实现理论与实践为一体的职业教育课程要求，完成提高商务礼仪综合技能的目的。具体而言，商务礼仪课程的教学目标可概括为以下三个方面：

1. 达到内强素质、外塑形象的目的

通过商务礼仪学习，可以使学生在个人形象塑造、待人接物、商务交往、商务活动仪式等方面的表现符合礼仪规范，体现个人素养，从而有助于树立良好的个人及组织形象。

2. 达到有效支持后续课程的目的

市场调研、营销环境分析、团队建设、商务谈判等活动必然涉及特定的环境与人群，对活动主体有明确的礼仪要求，所谓“有礼走遍天下，无礼寸步难行”，商务礼仪课程有助于以上活动所对应的后续课程的顺利实施。例如，商务礼仪课程的内容要求掌握商务会议的组织安排，熟悉商务活动各环节的礼仪规范和着装要求，了解对方国家的文化背景以及礼仪习俗等，从而可以为商务谈判课程的学习打下良好的基础。同时，商务谈判课程就不讲授这部分内容，而着重介绍谈判技巧，以形成前后呼应。这体现了不同课程之间的有序衔接，即商务礼仪培养的是谈判活动组织者的关键技能，商务谈判培养的是谈判者的关键技能。

3. 达到助推培养目标实现的目的

商务礼仪课程符合对市场营销专业学生的培养目标和未来工作岗位对职业能力的要求，使能力培养紧靠行业企业，贴近实际岗位。商务礼仪课程结合营销活动动态的影响因素，把完成岗位任务所需的能力作为配置和选定课程的依据，其精选的课程内容，贯穿着素质与能力培养的主线，强调并强化对能力的训练。其明显的作用就是最终使学生能具备正确的礼仪理念、灵活的应变能力以及较强的营销活动组织实施与把控能力。

应知应会

(一) 商务礼仪的基本内涵

1. 相关概念介绍

- (1) 礼。
- (2) 礼貌。
- (3) 礼节。
- (4) 礼仪。
- (5) 商务礼仪。

2. 商务礼仪的构成要素

商务礼仪的构成要素，包括主体、客体、媒体和环境四部分。换言之，任何商务礼仪活动都是在一定的环境下，由商务礼仪主体借助商务礼仪媒体向特定的商务礼仪客体表达和呈现的。

- (1) 商务礼仪主体。
- (2) 商务礼仪客体。
- (3) 商务礼仪媒体。
- (4) 商务礼仪环境。

3. 商务礼仪的基本特征

- (1) 普遍认同性。
- (2) 形式规范性。
- (3) 时代变化性。
- (4) 地域差异性。
- (5) 文化交融性。
- (6) 对象差异性。
- (7) 便于操作性。

(二) 商务礼仪的基本理念

所谓理念，亦即有关某一事物的基本观念。“观念决定思路，思路决定出路。”倘若商务人员在具体操作商务礼仪时基本理念有误，则难免徒劳无益。

1. 尊重为本

尊重为本是商务礼仪中最基本的理念。

尊重为本要注意两个方面：一是讲自尊。二是尊重交往对象。

2. 善于表达

善于表达是商务礼仪的一个很重要的基础理念。在商务交往中，自尊和尊重他人不仅都要有所表达，而且要规范表达。

3. 形式规范

商务礼仪强调形式规范，目的就是要提高员工的素质，维护企业形象。

尊重为本、善于表达、形式规范三者之间是因果关系。尊重为本是出发点，而尊重必须表达出来；表达要有效果，就必须注重形式规范。

(三) 商务礼仪的基本规律

1. 约定俗成律

约定俗成律是指商务礼仪的各种规范是在商务活动中共同约定、众所习用的，因此具有强大的生命力，商务人员应“谨修其法而审行之”。

2. 等级相称律

商务礼仪是分一定等级的，商务礼仪的等级与商务礼仪主、客体的等级必须相称。不能“费用贱礼”，也不能“贱用贵礼”，要做到长幼有序、上下有别。

3. 时空有序律

商务礼仪活动中的时间和空间顺序都是有意义的。时空有序律的实质是商务礼仪主、客体等级相称律的体现，反映的是主、客体各自的地位、权力、尊严和荣誉的问题。

4. 客随主便律

客随主便律是指作为商务活动的客方应遵循主方的有关礼仪规范。了解当时当地的礼仪规范是遵循客随主便律的前提。同时，主随客便律是对客随主便律的应用和发展。既坚持客随主便律，又不失“主随客便”的精神，这是现代商务礼仪的真正体现。

(四) 商务礼仪的作用

1. 塑造形象

	<p>礼仪最基本的功能就是规范各种行为。商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象。</p> <p>2. 传递信息</p> <p>一个员工的文明水平也可以折射出一个企业的文化。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。</p> <p>3. 沟通协调</p> <p>在尊重他人的前提下，遵守礼仪规范，按照礼仪规范约束自己，就容易使人与人之间的感情得到沟通，建立起相互尊重、彼此信任、友好合作的关系。</p> <p>4. 提高效益</p> <p>在商务交往中，正确使用商务礼仪可以促使商务活动顺利进行，促进双方业务合作，为企业树立良好的声誉，从而提高企业的经济效益和社会效益。</p> <p>5. 维护和教育</p> <p>礼仪有助于提高人们的道德修养，规范人们的语言行为，防止和减少丑恶现象的发生，还有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明建设。同时，礼仪也反作用于社会，对社会风尚产生影响。</p>
参 考 资 料	<p>1. 教材：《商务礼仪与职业形象》 张晓 主编 北京交通大学出版社；</p> <p>2. 讲义：《商务礼仪》教案</p> <p>3. 参考资料：</p> <p>1) 商务礼仪规范手册. 马飞. 金城出版社 2017.01 第五版</p> <p>2) 现代商务礼仪. 金正昆. 中国人民大学出版社 2017.07 第六版</p> <p>3) 商务礼仪. 杨丽. 清华大学出版社 2018.01 第四版</p> <p>4) 商务礼仪. 杜明汉. 高等教育出版社 2012.07 第二版</p> <p>4. 网络教学资源：</p> <p>1) 学院精品课程网络资源；</p> <p>2) 商务礼仪观摩课资源；</p>

形成性评价设计	<p>1. 通过老师的讲解分析，引导学生通过自我介绍、形象展示等环节，依此作为本节内容过程性评价的评价依据。</p> <p>2. 整个过程以组为单位实施进行，并做好材料的整理记录，结果纳入成绩考核。</p>
形成性评价	<p>学生情境模拟展示：自我介绍</p> <p>分组展示</p>
教学反思	<p>学生上课很认真，回答问题很积极。</p> <p>线上线下整体学习效果好</p>

本次课标题： 项目 2：职业形象塑造					
授课班级	大一级	上课时间	第 3 周	上课地点	格物楼 328
	市场营销、电子商务		第 4 周		格物楼 228
教学对象分析	职业形象塑造对学生整体形象与素质的提升都很重要，而学生的了解的知识很浅薄，教师应从基础知识内容开始，加强对学生的技能训练。				
教学目的	<p>1.掌握商务人员正确的化妆、发型设计等仪容礼仪；</p> <p>2.掌握商务人员正确的走姿、坐姿、行姿等仪态礼仪；</p> <p>3.掌握商务人员职业装的穿着礼仪；</p>				
教学目标分析	知识目标		技能目标		态度目标
	<p>任务 1 个人礼仪的知识储备</p> <p>1.1 个人礼仪的基本特征</p> <p>1.2 个人礼仪修养的标准</p>		<p>能具备正确理解个人礼仪的知识储备对职业形象塑造所起的关</p>		<p>树立正确的现代礼仪观念、增强其沟通能力、组织能力、</p>

	<p>1.3 个人礼仪修养的培养</p> <p>任务2 职业仪容修饰</p> <p>2.1 掌握洁面步骤</p> <p>2.2 掌握淡妆画法</p> <p>任务3 职业着装</p> <p>3.1 男士西装着装要领</p> <p>3.2 西装配件搭配要领</p> <p>3.3 领带的几种打法训练</p> <p>3.4 女士职业装穿着要领</p>	<p>键作用的能力；</p> <p>熟练掌握职业仪容修饰的基本技能；</p> <p>熟练掌握正确的职业仪态礼仪的技能</p> <p>熟练掌握正确的职业着装的规范要求及正确着装设计技能</p>	<p>应变能力，团队合作精神，能够胜任相关岗位任职要求。</p>
<p>重 难 点 及 解 决 方 法</p>	<p>一、重点及难点：</p> <p>1. 个人礼仪的知识储备</p> <p>1.1 个人礼仪的基本特征</p> <p>1.2 个人礼仪修养的标准</p> <p>1.3 个人礼仪修养的培养</p> <p>2. 职业仪容修饰</p> <p>2.1 掌握洁面步骤</p> <p>2.2 掌握淡妆画法</p> <p>3. 职业着装</p> <p>3.1 男士西装着装要领</p> <p>3.2 西装配件搭配要领</p> <p>3.3 领带的几种打法训练</p> <p>3.4 女士职业装穿着要领</p> <p>二、解决的办法：</p> <p>1. 采用讲授、讨论、案例分析等多种教学方法，解决本堂课的重、难点问题。</p> <p>2. 采用的教学手段主要有：商务礼仪系列挂图及详解、音像视频教学的试听等。</p> <p>三 教学实施：</p> <p style="text-align: center;">一、应知应会</p> <p>(一)化妆</p> <p>化妆是礼仪的需要，掌握一些基本的化妆技术，可以提高商务人员的魅力，为商务人员</p>		

的生活和工作增添光彩。

1. 化妆的原则

- (1) 美化。
- (2) 自然。
- (3) 协调。
- (4) 化妆禁忌。

2. 化妆的步骤

化妆的步骤可以在下列步骤的基础上增减变化。

第一步：清洁。

第二步：做头发。

第三步：洁面。

第四步：涂敷粉底。

第五步：描眉画眼。

第六步：美化鼻部。

第七步：打腮红。

第八步：修饰唇形。

第九步：喷涂香水，美化身体的“大环境”。

第十步：修正补妆。

(二) 面部肌肤的护理

1. 洗脸的步骤与方法

2. 面部保养需要使用的基础护肤品

基础护肤品一般包括洗面奶、柔肤水(爽肤水)和乳液。正确的步骤是：用洗面奶洗脸→拍打柔肤水(爽肤水)→涂抹乳液。

3. 男士面部的修饰

男士要注意定期修剪鼻毛，切忌让鼻毛露出鼻腔。男士的胡须长得快，需要每天剃须、修面。

(三) 头发的清洁与发型选择

1. 洗发的方法

(1) 头发要经常清洗，一般 1~2 天要清洗一次头发。要遵循“三不”原则，即不能有味、

不能打绺、不能有头皮屑。

(2)参加重要活动之前，一定要清洗头发，使头发很蓬松，因为蓬松的头发可以提升面部肤色的亮度，使人看起来神采奕奕。

2. 发型的选择

(1) 男士发型。

(2) 女士发型。

(3) 合适发型的要求。

(四) 双手的清洁

谈判时，握手问候、交换名片和递送文件等都会将手展示于人。因此，及时修剪指甲，保持手的干净整齐也是必要的。

(五) 口腔的清洁与护理

在职业场合，如果与人交谈时口中散发出难闻的气味，会使对方很不愉快，自己也会很难堪。

(六) 牙齿的清洁与保养

牙齿是口腔的门面，一口亮白而整洁的牙齿是仪容美的重要部分。保持牙齿的清洁卫生要做到：

(1) 坚持每天早晚两次刷牙。

(2) 尽量少抽烟，少喝浓茶。

(3) 不要当着别人的面剔牙，可以用手掌或餐巾纸掩住嘴角，然后再剔牙。

(七) 香水的使用方法

香水是无形的装饰品，恰当地使用香水是仪容美的点睛之处，能够体现一个人较高的礼仪素养。

(八) 商务男士着装礼仪

西装，是一种国际性的服装，被认为是男士的正统服装，是商务男士正式场合着装的优先选择。

1. 男士西装的分类

(1) 按西装的件数划分，具体如下：

① 单件上装。

②两件套西装。

③三件套西装。

(2) 按照西装纽扣的排列划分, 具体如下:

①单排扣西装。

②双排扣西装。

需要指出的是, 如果是就座状态, 可以把全部纽扣都解开, 这样一是使服装不容易变形, 二是使人坐得舒服自然。

2. 男士西装的穿着规范

(1) 西装的色彩及图案。

(2) 合身。

(3) 西装穿着中的“三个三”。

3. 男士西装的搭配

(1) 西装与衬衫的搭配。

(2) 西装与领带的搭配。

(3) 西装与皮带的搭配。

(4) 西装与鞋袜的搭配。

(5) 西装与公文包、钱夹的搭配。

(6) 西装与手表、饰品的搭配。

(二) 商务女士着装礼仪

女士在职业场合的服装以职业套裙最为规范和常见。

1. 职业套裙的分类

2. 职业套裙的着装要领

(1) 套裙色彩以冷色调为主。

(2) 套裙应图案简洁、尺寸适宜、造型简约。

(3) 在正式的商务场合中, 无论什么季节, 商务套装都必须是长袖的。

(4) 职业套裙的裙子应该长及膝盖, 坐下时裙子会自然向上缩短。

(5) 套裙穿着六不准。

3. 职业套裙的搭配

(1) 职业套裙与衬衫的搭配。

	<p>(2) 职业套裙与丝巾的搭配。</p> <p>① 平结。 此系法既适合无领贴颈佩戴，也适合翻领领下佩戴。系法简单，造型简洁大方。</p> <p>② 三角结。 此系法既适合无领贴颈佩戴，也适合翻领领下佩戴，造型自然，给人以轻松的感觉。</p> <p>③ 花冠结。 此系法适合无领贴颈佩戴，动感的褶皱灵动、活泼，突出青春气息。</p> <p>④ V 字结。 此系法适合无领贴颈佩戴，可以拉长女性颈部线条，显得端庄秀丽。</p> <p>⑤ 双叶结。 此系法适合无领贴颈佩戴，给人以清爽、恬静的感觉。</p> <p>⑥ 领带结。 此系法既适合无领贴颈佩戴，也适合翻领领下佩戴，具有较强的垂坠感，能够凸显职业女性的帅气干练。</p> <p>⑦ 蝴蝶结。 此系法适合无领贴颈佩戴，蝴蝶结显得可爱、清纯，能够提升亲和力。</p> <p>⑧ 宝石结。 此系法适合于无领贴颈佩戴，宝石环贴合颈部曲线，能够展现女性优雅高贵的气质。</p> <p>⑨ 玫瑰结。 此系法适合无领贴颈佩戴，贴合颈部曲线，立体感十足，能够突出颈部的美感。</p> <p>⑩ 花朵结。 此系法适合无领贴颈佩戴，花朵可以凸显女性的娇柔甜美。</p> <p>(3) 职业套裙与鞋袜的搭配。</p> <p>(4) 职业套裙与佩饰的搭配。</p>
参 考 资 料	<p>1. 教材：《商务礼仪与职业形象》 张晓 主编 北京交通大学出版社；</p> <p>2. 讲义：《商务礼仪》教案—项目 2</p> <p>3. 参考资料：</p> <p>1) 商务礼仪规范手册. 马飞. 金城出版社 2017. 01 第五版</p> <p>2) 现代商务礼仪. 金正昆. 中国人民大学出版社 2017. 07 第六版</p>

	<p>3) 商务礼仪. 杨丽. 清华大学出版社 2018.01 第四版</p> <p>4) 商务礼仪. 杜明汉. 高等教育出版社 2012.07 第二版</p> <p>4. 影像视频: 金正昆《商务礼仪》视频讲授课程 第一章</p> <p>5. 网络教学资源:</p> <p>1) 学院精品课程网络资源;</p> <p>2) 商务礼仪观摩课资源;</p>
形成性评价设计	<p>1. 通过老师的讲解分析, 引导学生通过自我展示、形象设计等环节, 依此作为本节内容过程性评价的评价依据。</p> <p>2. 整个过程以组为单位实施进行, 并做好材料的整理记录, 结果纳入成绩考核。</p>
形成性评价	<p>情境展示: 仪态、仪姿展示</p>
教学反思	<p>学生上课继续很认真, 回答问题很积极。</p> <p>线上线下整体学习效果好</p>

本次课标题： 项目 3：职场交际礼仪					
授课班级	大一级	上课时间	第 5 周	上课地点	格物楼 328
	市场营销、电子商务		第 6 周		格物楼 328
教学对象分析	职业交际礼仪对学生整体形象与素质的提升都很重要，而学生现在的知识水平都很浅薄，教师应从基础知识内容开始，加强对学生的技能提升，强化训练。				
教学目的	1.掌握商务人员正确的运用称谓礼仪及注意事项 2.掌握商务人员正确的会晤礼仪及注意事项； 3.掌握商务人员正确的联通礼仪机注意事项；				
教学目标分析	知识目标		技能目标		态度目标
	任务 1 职业用语 1.1 正确的称呼及注意事项 1.2 敬语、雅语、谦语 任务 2 会晤礼仪 2.1 常见见面礼节，如握手、鞠躬、拥抱等的操作规范 2.2 名片的设计、使用、递送及存放 2.3 介绍的注意事项 任务 3 通联礼仪 3.1 接打电话礼仪规范 3.2 电子邮件书写规范 3.3 商务信函的书写规范 任务 4 职业仪态训练 3.1 站姿、坐姿、行姿、蹲姿、礼姿训练 3.2 手势训练、微笑训练		1. 熟练掌握职业用语的应用基本技能； 2. 熟练掌握正确的会晤礼仪技能 3. 熟练掌握正确的联通礼仪要求及规范		树立正确的现代礼仪观、提升其沟通能力、团队合作精神，能够胜任相关岗位任职要求。

	3.3 乘车、上下楼梯、电梯及 行进间礼仪		
重 难 点 及 解 决 方 法	<p>第一、重点及难点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 职业用语的规范 <ol style="list-style-type: none"> 1.1 正确的称呼及注意事项 1.2 敬语、雅语、谦语 2. 会晤礼仪的规范 <ol style="list-style-type: none"> 2.1 常见见面礼节，如握手、鞠躬、拥抱等的操作规范 2.2 名片的设计、使用、递送及存放 2.3 介绍的注意事项 3. 通联礼仪的规范 <ol style="list-style-type: none"> 3.1 接打电话礼仪规范 3.2 电子邮件书写规范 3.3 商务信函的书写规范 4. 职业仪态训练 <ol style="list-style-type: none"> 4.1 站姿、坐姿、行姿、蹲姿、礼姿训练 4.2 手势训练、微笑训练 4.3 乘车、上下楼梯、电梯及 行进间礼仪 <p>第二、解决的办法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 采用讲授、讨论、案例分析等多种教学方法，解决本堂课的重、难点问题。 2. 采用的教学手段主要有：商务礼仪系列挂图及详解、音像视频教学的试听等。 <p>第三、具体实施如下：</p> <p style="text-align: center;">【任务实施】</p> <p style="text-align: center;">任务 1 职业用语</p> <p>案例内容：细小之处见礼仪</p> <p>两位商界的老总，经中间人介绍，相聚洽谈一笔生意，这是一笔能够双赢的生意，而且做得好还会大赢。看到合作的美好前景，双方的积极性都很高。老总 A 首先拿来友好的姿态，恭敬地递上了自己的名片。老总 B 单手把名片接过来，一眼没看就放在了茶几上，接着他拿</p>		

起茶杯喝了几口水，随后又把茶杯压在了名片上。老总 A 看在眼里，明在心上，随意谈了几句话，起身告辞。事后郑重地告诉中间人，这笔生意他不做了。当中间人将这个信息告诉老总 B 时，他简直不敢相信自己的耳朵，一拍桌子说：“不可能！哪有见钱不赚的人呢？”

请问，老总 A 为什么见钱不赚呢？

案例引入：商务交往活动是每个人都必须参与的，会面时交往的第一步。心理学的研究成果表明：人们第一次见面给对方留下的印象最为深刻，而且对以后的人际交往起着指导作用。因此，我们对商务会面的礼仪规范应特别引起重视，首先从职业用语开始。

一、职业用语：称谓礼仪

(一) 常见的称谓

1. 称呼行政职务

例如，“李局长”、“王处长”。

2. 称呼技术职称

例如，“刘教授”、“李工程师”。

3. 称呼职业名称

例如，“警察先生”。

4. 称呼通行尊称

通行尊称，也称为泛尊称，都属于通行尊称。

5. 称呼对方姓名

称呼同事、熟人，直呼对方姓名。

二、会晤礼仪——介绍礼仪

(一) 他人介绍

1. 他人介绍的顺序

- (1) 先将男士介绍给女士
- (2) 先将年轻者介绍给年长者
- (3) 先将未婚女子介绍给已婚女子
- (4) 先将职位低的介绍给职位高的

2. 集体介绍时的顺序

3. 他人介绍的注意事项

(二) 自我介绍

1. 自我介绍的形式

应酬式、工作式、交流式、礼仪式、问答式。

2. 自我介绍的注意事项

三、握手礼仪

(一)握手的次序

握手时双方伸手的先后次序，一般遵守“尊者先伸手”的原则，应由尊者首先伸出手来，位卑者只能在此后给予响应，不可贸然抢先伸手。

1. 男女之间握手

2. 宾客之间握手

3. 长幼之间握手

4. 上下级之间握手

5. 一个人与多人握手

四、通联礼仪--名片礼仪

1、名片的用途

对现代人来讲，名片是实用型的交际工具，其用途是多方面的。介绍自身、维持联系、显示个性、拜会他人

2、名片的交换

要使名片在人际交往中正常地发挥作用，还须在交换名片时做得得法，遇到以下几种情况时需与对方交换名片：

一是被介绍给对方时；

二是希望认识对方时；

三是对方提议交换名片时；

四是初次登门拜访对方时；

五是对方向自己索要名片时；

六是打算获得对方的名片时；

七是通知对方自己的变更情况时。

五、仪态礼仪训练

(一)站姿训练

1. 肃立

2. 直立

(1) 男士直立的姿态。

(2) 女士直立的姿态。

3. 站姿禁忌

(1) 站立时，切忌手插在衣袋里，忌无精打采或东倒西歪。

(2) 忌弯腰驼背、低头、两肩一高一低。

(3) 忌把其他物品作为支撑点、依物站立，更不要倚靠在墙上。

(4) 双手忌做无意的小动作，更不要叉在腰间或抱在胸前。

(5) 腿不要不停地抖动或晃动。

(二) 坐姿训练

1. 坐姿的基本要求

(1) 入座时要轻稳。

(2) 入座后上体自然挺直，双膝并拢，双腿弯曲，双肩平正放松，两臂弯曲，双手自然放在双腿上。

(3) 双目平视，面容平和自然。

(4) 坐在椅子上，应至少坐满椅子的 2/3，一般情况下，不要靠背，休息时可轻轻靠背。

(5) 离座时要自然稳当，右脚向后收半步，然后起立，起立后右脚与左脚并齐。

2. 女士坐姿

(1) 正坐式。

(2) 重叠式。

(3) 斜放式。

(4) 交叉式。

3. 男士坐姿

(1) 正坐式。

(2) 扶手式。

4. 坐姿禁忌

女性不雅坐姿容易造成“走光”失礼，男性松懈的坐姿常常给人猥琐之感。故商务人士应避免以下坐姿：

(1)入座后，忌弯腰驼背，东倒西歪，前俯后仰。

(2)入座后，忌双腿不停地抖动，甚至鞋跟离开脚跟晃动。

(3)忌坐姿不符合环境要求，如求职面试时，或与领导、长辈谈话时，不用重叠式坐姿。

(4)坐下后忌脚尖相对，或双腿拉开成八字形，也不能将脚伸得很远。

(三)行姿训练

1. 基本要领

2. 注意事项

3. 行姿禁忌

(1)走路时忌摇头晃脑、弯腰驼背、歪肩晃膀、左顾右盼。

(2)走路时忌内八字和外八字步伐，不可脚蹭地面，发出声响。

(3)走路时忌步幅过大、大甩手、扭腰摆臀。

(4)走路时切忌把双手插在衣裤口袋里，更不要把手背在体后。

(5)多人一起行走时，不要排成横队，勾肩搭背，边走边说。

(6)穿礼服、裙子或旗袍时，步伐要轻盈优美，不可跨大步。

(四)蹲姿训练

1. 蹲姿的基本要求

(1)下蹲时，应使头、胸、膝关节在一个角度上，使蹲姿优美。

(2)下蹲时，应自然、得体、大方，两腿合力支撑身体，避免滑倒。

(3)女士无论采用哪种蹲姿，都要将腿靠紧，臀部向下。

2. 常用的蹲姿

(1)高低式。

(2)交叉式。

(五)鞠躬训练

(六)手势训练

1. 指示方向时

2. 与人交谈时

3. 手臂前伸时

4. 社交中常用的几种手势

(1)曲臂式。

	<p>(2)直臂式。</p> <p>(3)双臂式。</p> <p>【技能训练】</p> <p>实训项目一：会面礼仪</p> <p>学生两人一组，模拟初次见面的两个人通过握手、问候、自我介绍达到彼此的认识，并留下美好的第一印象。</p> <p>实训项目二：名片礼仪</p> <p>学生两人一组，按照名片礼仪的要求分别进行递送名片和接受名片的练习。</p> <p>实训项目三：介绍礼仪</p> <p>学生三人一组，其中一人作为介绍人，按照居中介绍的要求，介绍其他两个人互相认识。</p> <p>实训项目四，训练并掌握站、坐、行等仪态的基本规范，举手投足力求协调，体现美感，符合身份和情景；学会运用各种基本的姿势规范表达情感，加强沟通，提高姿势的综合运用能力。</p> <p>【总结、作业】</p>
参 考 资 料	<p>1.教材：《商务礼仪与职业形象》 张晓 主编 北京交通大学出版社；</p> <p>2.讲义：《商务礼仪》教案—项目 3</p> <p>3.参考资料：</p> <p>1) 商务礼仪规范手册. 马飞. 金城出版社 2017.01 第五版</p> <p>2) 现代商务礼仪. 金正昆. 中国人民大学出版社 2017.07 第六版</p> <p>3) 商务礼仪. 杨丽. 清华大学出版社 2018.01 第四版</p> <p>4) 商务礼仪. 杜明汉. 高等教育出版社 2012.07 第二版</p> <p>4.影像视频：金正昆《商务礼仪》视频讲授课程 第二章</p> <p>5.网络教学资源：</p> <p>1) 学院精品课程网络资源；</p> <p>2) 商务礼仪观摩课资源；</p>
形 成 性	<p>1.通过老师的讲解分析，引导学生通过自我展示、形象设计等环节，依此作为本节内容过程性评价的评价依据。</p>

评价设计	2. 整个过程以组为单位实施进行，并做好材料的整理记录，结果纳入成绩考核。
形成性评价	
教学反思	

本次课标题： 项目 4： 行业接待礼仪训练					
授课班级	大一级	上课时间	第 7、8 周	上课地点	格物楼 328
	市场营销、电子商务		第 9、10 周		格物楼 328
教学对象分析	行业接待礼仪对学生今后的工作帮助及整体形象与素质的提升都很重要，而学生掌握的知识有限，教师应结合不同行业基础知识内容开始，加强对学生的技能提升，强化训练。				
教学目的	1. 客户接待与拜访礼仪 2. 商务宴请礼仪 3. 商务馈赠礼仪				
教学目标分析	知识目标		技能目标		态度目标
	任务 1 客户接待与拜访礼仪 1.1 编制接待工作流程		1. 熟练掌握客户接待与拜访的礼仪应用；		树立正确的现代礼仪观、提升其沟通

	<p>1.2 见面接待礼仪</p> <p>任务2 商务宴请礼仪</p> <p>2.1 中餐的座次、点餐、餐具使用及餐桌礼仪</p> <p>2.2 西餐的座次、菜品、餐具使用及餐桌礼仪</p> <p>2.3 商务自助餐的注意事项</p> <p>任务3 商务馈赠</p> <p>3.1 商务馈赠应注意的礼节</p> <p>3.2 商务馈赠选择礼品的注意事项</p>	<p>2. 熟练掌握正确的商务宴请礼仪</p> <p>3. 熟练掌握合理的商务馈赠礼仪及规范</p>	<p>能力、团队合作精神，能够胜任相关岗位任职要求。</p>
<p>重难点及解决方法</p>	<p>第一、重点及难点：</p> <p>1. 客户接待与拜访礼仪</p> <p>1.1 编制接待工作流程</p> <p>1.2 见面接待礼仪</p> <p>2. 商务宴请礼仪</p> <p>2.1 中餐的座次、点餐、餐具使用及餐桌礼仪</p> <p>2.2 西餐的座次、菜品、餐具使用及餐桌礼仪</p> <p>2.3 商务自助餐的注意事项</p> <p>3. 商务馈赠</p> <p>3.1 商务馈赠应注意的礼节</p> <p>3.2 商务馈赠选择礼品的注意事项</p> <p>第二、解决的办法：</p> <p>1. 采用讲授、讨论、案例分析等多种教学方法，解决本课堂的重、难点问题。</p> <p>2. 采用的教学手段主要有：商务礼仪系列挂图及详解、音像视频教学的试听等。</p> <p>第三、具体实施如下：</p> <p>【任务实施】</p> <p style="text-align: center;">任务1 客户接待与拜访礼仪</p> <p>导入案例：接待冷淡，断送生意</p> <p>泰国某政府机构为泰国一项庞大的建筑工程向美国工程公司招标。经过筛选后，最后剩下4家候选公司。泰国派代表团到美国亲自去各家公司商谈。代表团到达芝加哥时，那家工程公</p>		

司由于忙中出了差错，又没有仔细复核飞机到达的时间，未去机场迎接泰国客人。尽管泰国代表团初来乍到，不熟悉芝加哥，他们还是找到了芝加哥商业中心的一家旅馆。他们打电话给那位局促不安的美国经理，在听了他的道歉后，泰国人同意在第二天 11 时在经理办公室会面。第二天美国经理按时到达办公室等候，直到下午三、四点才接到客人的电话说：“我们一直在旅馆等候，始终没有人前来接我们。我们对这样的接待实在不习惯。我们已订了下午的机票将飞赴下一目的地。再见吧！”

【案例讨论，讲授新内容】

一、商务邀请礼仪

邀请是约请亲友、同志或有关单位、个人前来参加本人或本单位某个礼仪活动或进行会面的商定性通知。

邀请，是出于礼貌，表示对对方的尊重和信任。因此，邀请就更应注重礼节。对关系亲密的好友，可以不必拘礼；但对关系一般的人，特别是尊长，该邀的没有邀，该约的不约或方式不当，都会使对方产生不快、疑虑、误会，致使双方关系冷漠甚至中断。

邀请的方式：

- 1、正式的邀约：有请柬邀约、书信邀约、
传真邀约、电报邀约、
便条邀约。
- 2、非正式的邀约：当面邀约、托人邀约
打电话邀约。

二、商务接待礼仪

（一）迎候礼仪

主人到车站、机场去迎接客人，应提前到达，恭候客人的到来，决不能迟到让客人久等。客人看到有人来迎接，内心必定感到非常高兴；若迎接来迟，必定会给客人心里留下阴影，事后无论怎样解释，都无法消除这种失职和不守信誉的印象。接到客人后，应首先问候“一路辛苦了”、“欢迎您来到我们这个美丽的城市”或“欢迎您来到我们公司”等。然后向对方作自我介绍，如果有名片，可送予对方，同时注意送名片的礼仪。

（二）招待礼仪

客户来访时，主人应微笑着问候客人，并与之握手，招待客人入座或与客人一起入座。接着应奉茶，茶水不要装得太满，以八分满为宜；水温不宜太烫，以免客人不小心被烫伤。

三、商务拜访礼仪

(一) 拜访前的准备

有效的拜访是迈向成功的第一步，只有在充分的准备下拜访才能取得成功。

1. 计划准备
2. 外部准备
3. 内部准备

(二) 拜访礼节

1. 有约在先
2. 登门有礼
3. 举止有方
4. 适可而止

(三) 拜访时的注意事项

四、商务馈赠礼仪

(一) 馈赠的理由

1. 公务性馈赠
2. 个人间馈赠
3. 大规模馈赠

(二) 馈赠的原则

1. “投桃报李”
2. “受人财不以为富”
3. “君子慎其所以与人者” ，
4. 考虑与受礼者的关系
5. 选择礼品要认真、心诚，

(三) 馈赠的方式

(四) 馈赠的注意事项

【技能训练】

实训项目一：商务拜访礼仪

学生四人一组，模拟商务拜访过程中的礼仪礼节。

实训项目二：馈赠礼仪

	<p>学生六人一组，讨论、模拟商务馈赠中的礼仪。</p> <p>【总结、作业】</p>
参 考 资 料	<p>1.教材：《商务礼仪与职业形象》 张晓 主编 北京交通大学出版社；</p> <p>2.讲义：《商务礼仪》教案—项目 4</p> <p>3.参考资料：</p> <p> 1) 商务礼仪规范手册. 马飞. 金城出版社 2011.01 第三版</p> <p> 2) 现代商务礼仪. 金正昆. 中国人民大学出版社 2011.07 第四版</p> <p> 3) 商务礼仪. 杨丽. 清华大学出版社 2012.01 第二版</p> <p> 4) 商务礼仪. 杜明汉. 高等教育出版社 2012.07 第二版</p> <p>4.影像视频：金正昆《商务礼仪》视频讲授课程 第二章</p> <p>5.网络教学资源：</p> <p> 1) 学院精品课程网络资源；</p> <p> 2) 商务礼仪观摩课资源；</p>
形 成 性 评 价 设 计	<p>1.通过老师的讲解分析，引导学生通过自我展示、形象设计等环节，依此作为本节内容过程性评价的评价依据。</p> <p>2.整个过程以组为单位实施进行，并做好材料的整理记录，结果纳入成绩考核。</p>
形 成 性 评 价	
教 学 反 思	

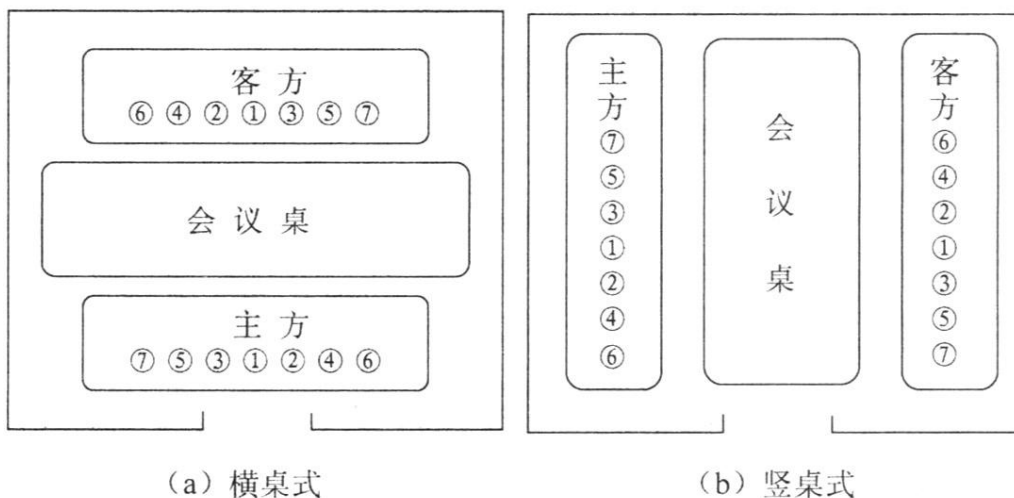
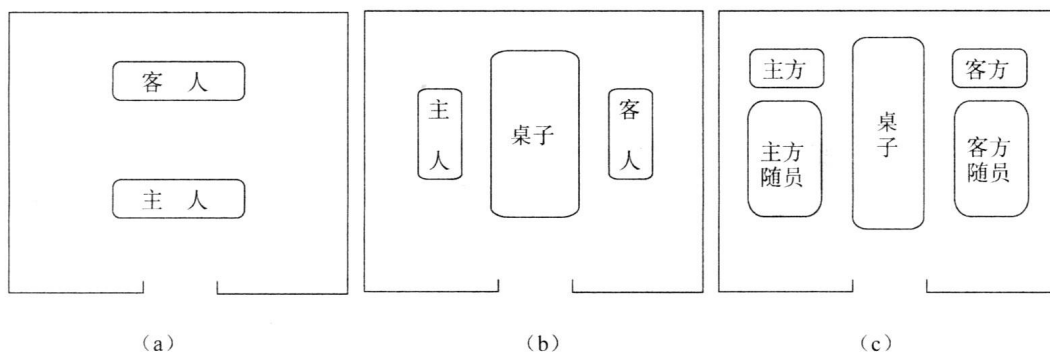
本次课标题： 项目 5：专项仪式礼仪训练					
授课 班级	大一级	上课 时间	第 11、12 周	上课 地点	格物楼 328
	市场营销、电子商务		第 13、14 周		格物楼 328
教学 对象 分析	专项仪式礼对学生今后的工作帮助及整体形象与素质的提升都很重要，而学生这方面的知识掌握的很少，因此教师应加强专项训练，提升技能。				
教学 目的	1.商务会议安排礼仪 2. 商业谈判礼仪 3. 签字仪式礼仪训练 4. 剪彩仪式礼仪训练 5. 应聘礼仪训练				
教学 目标 分析	知识目标		技能目标	态度目标	
	任务 1 商务会议安排 1.1 编制会议工作流程 1.2 安排会议座次 任务 2 商业谈判礼仪训练 2.1 出席谈判的仪态仪表礼仪 2.2 商务谈判的座次安排 任务 3 签字仪式礼仪训练 3.1 签字厅的座次安排 3.2 编制签字仪式流程 任务 4 求职（应聘）礼仪训练 4.1 求职礼仪概述		1. 能编制会议工作流程及安排会议座次的 能力； 2. 能出席谈判的仪态 仪表礼仪；并能安排商 务谈判座次 3. 能掌握签字仪式的 礼仪及规范	树立正确的现代礼 仪观、提升其沟通 能力、团队合作精 神，能够胜任相关 岗位任职要求。	

	<p>4.2 求职前的准备 4.3 面试礼仪与技巧</p>	<p>4. 能熟知应聘（求职）过程的礼仪礼节</p>	
<p>重 难 点 及 解 决 方 法</p>	<p>第一、重点及难点：</p> <p>1. 商务会议礼仪</p> <p>1.1 编制会议工作流程</p> <p>1.2 安排会议座次</p> <p>2. 商业谈判礼仪训练</p> <p>2.1 出席谈判的仪态仪表礼仪</p> <p>2.2 商务谈判的座次安排</p> <p>3. 签字仪式礼仪训练</p> <p>3.1 签字厅的座次安排</p> <p>3.2 编制签字仪式流程</p> <p>4. 求职（应聘）礼仪训练</p> <p>5.1 求职礼仪概述</p> <p>5.2 求职前的准备</p> <p>5.3 求职方式及其礼仪</p> <p>5.4 面试礼仪与技巧</p> <p>第二、解决的办法：</p> <p>1. 采用讲授、讨论、案例分析等多种教学方法，解决本课堂的重、难点问题。</p> <p>2. 采用的教学手段主要有：商务礼仪系列挂图及详解、音像视频教学的试听等。</p> <p>第三、具体实施如下：</p> <p>【任务实施】</p> <p style="text-align: center;">任务 1 商务会议安排</p> <p>一、导入案例：联合国会议上的位次安排”</p> <p>2008 年 3 月在丹麦哥本哈根召开联合国社会发展世界首脑会议，出席会议的有近百位国家元首和政府首脑。3 月 11 日，与会的各国元首与政府首脑合影。照常规，应该按礼宾次序名单安排好每位元首、政府首脑所站的位置。首先，这个名单怎么安排，究竟根据什么</p>		

原则排列?哪位元首、政府首脑排在最前?哪位元首、政府首脑排在最后?这项工作实际上很难做。丹麦和联合国的礼宾官员只好把丹麦首脑(东道国主人)、联合国秘书长、美国总统、法国总统以及中国、英国、德国总理等安排在第一排,而对其他国家领导人,就任其自便了。好事者事后向联合国礼宾官员“请教”,答道:“这是丹麦礼宾官员安排的。”向丹麦礼宾官员核对,对方回答说:“根据丹麦、联合国双方协议,该项活动由联合国礼宾官员负责。”

分析提示:

国际交际中的礼宾次序非常重要,在国际礼仪活动中,如安排不当或不符合国际惯例,就会招致非议,甚至会引起争议和交涉,影响国与国之间的关系。在礼宾次序安排时,既要做到大体上平等,又要考虑到国家关系,同时也要考虑到活动的性质、内容,参加活动成员的威望、资历、年龄,甚至其宗教信仰、所从事的专业以及当地风俗等。礼宾次序不是教条,不能生搬硬套,要灵活运用、见机行事。有时由于时间紧迫,无法从容安排,只能照顾到主要人员。上例就是灵活应用礼宾次序的典型案列。



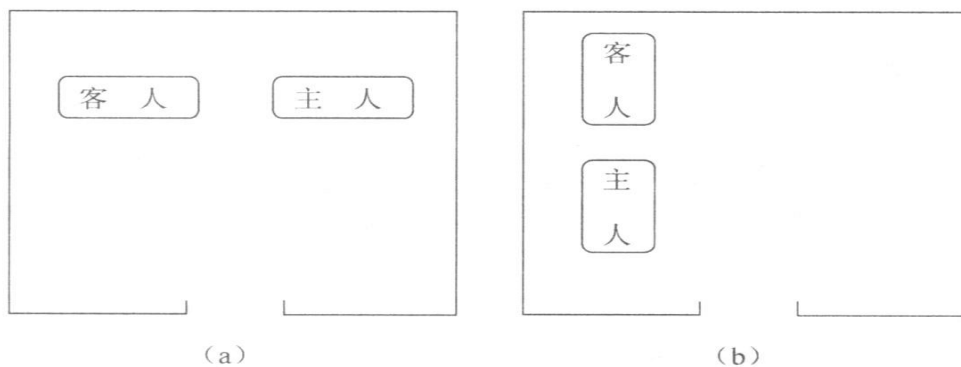
三、商业谈判礼仪训练

(一) 谈判位次礼仪

1. 双边谈判

双边谈判，指的是由两个方面的人士所举行的谈判。在一般性的谈判中，双边谈判最为多见。双边谈判的座次排列，主要有两种形式可酌情选择。

(1) 横桌式见图 (a)



2. 多边谈判

多边谈判，是指由三方或三方以上人士所举行的谈判。多边谈判的座次排列，主要也可分为两种形式。

(1) 自由式

(2) 主席式

主席式座次排列，是指在谈判室内面向正门设置一个主席之位，由各方代表发言时使用。其他各方人士，则一律背对正门、面对主席之位分别就座。各方代表发言后，须台下就座。

四、签字仪式礼仪训练

(一) 签字仪式位次礼仪

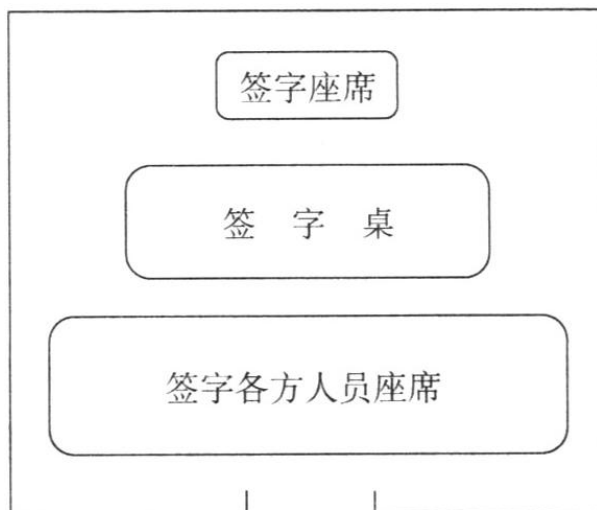
签字仪式，通常是指订立合同、协议的各方在合同、协议正式签署时所正式举行的仪式。举行签字仪式，不仅是对谈判成果的一种公开化、固定化，而且也是有关各方对自己履行合同、协议所做出的一种正式承诺。

从礼仪上来讲，举行签字仪式时，在力所能及的范围内，一定要郑重其事，认认真真。其中最为引人注目的，当属举行签字仪式时座次的排列方式问题。

1. 双边签字

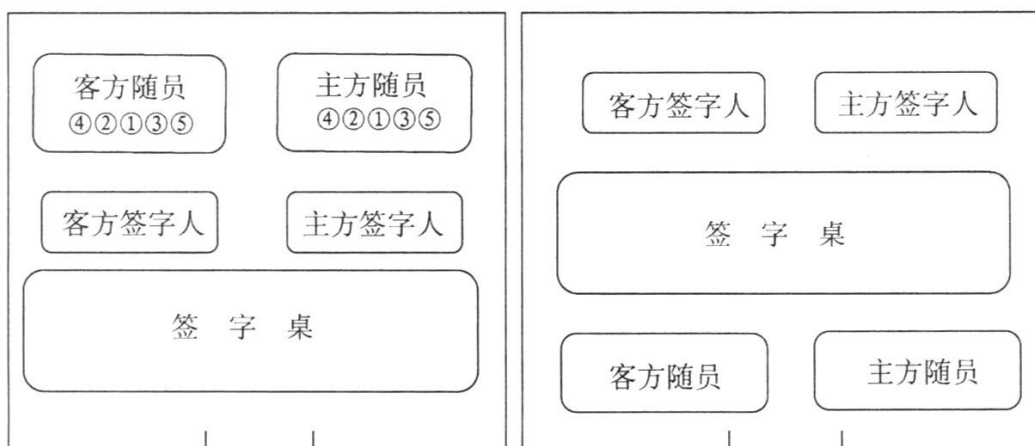
(1) 并列式

(2) 相对式



2. 多边签字

多边签字操作特点是：签字桌仍须在室内横放，签字者仍须设在桌后面对正门，但只设一个，并且不固定其就座者。



(a) 并列式

(b) 相对式

五、应聘礼仪训练

(一)导入案例：

【三杯茶的故事】

日本历史上的名将石田三未成名之前在观音寺谋生。有一天，幕府将军丰臣秀吉口渴到寺中求茶，石田热情地接待了他。在倒茶时，石田奉上的是第一杯茶是大碗的温茶；第二杯是中碗稍热的茶；当丰臣秀吉要第三杯时，他却奉上一小碗热茶。丰臣秀吉不解其意，石田解释说：这第一杯大碗温茶是为解渴的，所以温度要适当，量也要大；第二杯用中碗的热茶，是因为已经喝了一大碗不会太渴了，捎带有品茗之意，所以温度要稍热，量也要少些；第三杯，则不为解渴，纯粹是为了品茗，所以要奉上小碗的热茶。

丰臣秀吉被石田的体贴入微深深打动，于是将其选在自己幕下，后来石田成为一代名将。

【讲授新课；】

任务一 求职礼仪概述

1. 求职礼仪的作用

- (1) 促进求职的顺利进行
- (2) 帮助赢得更好的机会
- (3) 展现良好的个人素质

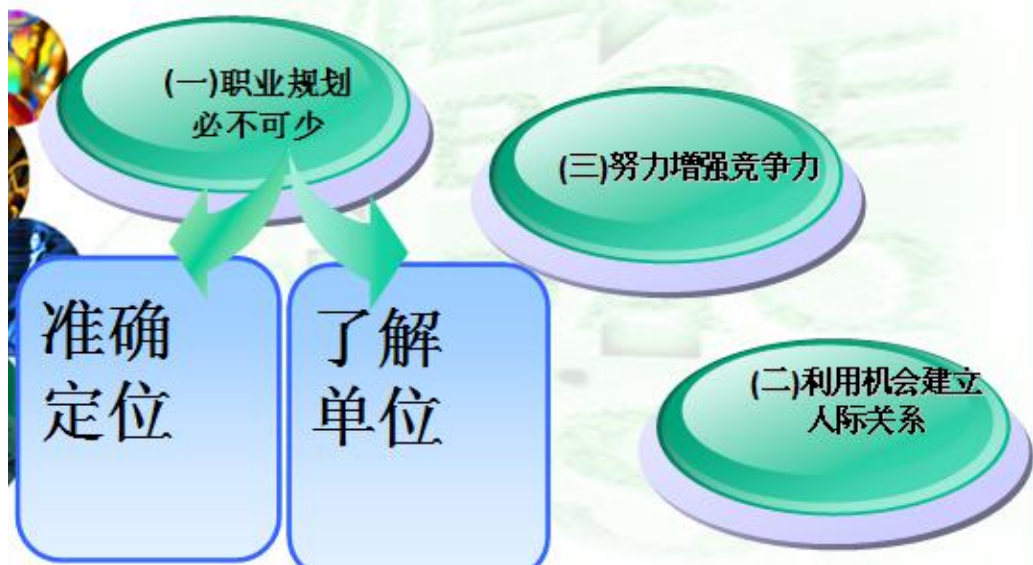
2. 求职礼仪的原则

- (1) 诚信原则
- (2) 规范原则
- (3) 灵活原则

作为一个求职者，就求职的阶段来说，良好的修养，并不仅仅靠面试时的印象，还应包括其他方面，比如求职信和简历、心理准备及面试后续礼仪等。在求职过程中，注意自己的行为举止，表现出自己良好的专业知识和修养，才能获得求职的成功，拥有一份称心如意的工作。

任务二 求职前的准备

1. 择业应聘前的准备



2. 应聘前的仪表形象

- (1) 应聘者的形象设计
- (2) 应聘者形象方面的注意事项

3. 离开原单位应做的准备

- (1) 考虑该不该离开
- (2) 欲离开原单位应注意的礼仪

对择业的学生和想跳槽的人来讲，成绩“优秀”而无其他专长的学生和学无所成的人都是不受用人单位欢迎的。

任务三 面试礼仪与技巧

1. 面试的主要方式

- (1) 结构性面试
- (2) 非结构性面试
- (3) 压力面试

2. 面试中测试的方法

- (1) 目测仪表
- (2) 考核口才
- (3) 了解性格
- (4) 观察责任心

3. 面试的基本礼仪

(1) 面试时的时间礼仪

(2) 面试时的仪态礼仪

走姿、入座、站姿、坐姿、表情、手势

(3) 面试时的交谈礼仪

① 交谈中的嗓音

② 交谈中口齿清晰、发音正确，使用普通话

③ 交谈中要掌握和控制语速、语调

④ 交谈中的谈话礼貌

⑤ 回答问题要恰当得体

⑥ 交谈中着力避免的话题

4. 面试时的答问技巧

(1) 谈谈你自己

(2) 谈谈你的优点或优势、缺点或不足

(3) 谈谈你的人际关系如何

(4) 谈谈你为什么辞职到我单位工作

5. 面试时的讨价技巧

(1) 在最后的拍板过程中把握分寸

(2) 选择适当的时机询问

(3) 了解应聘单位的薪酬制度

(4) 不要耻于谈薪酬

6. 面试后续礼仪

(1) 感谢主考官

(2) 打电话询问

(3) 不要忽视被你拒绝的公司

【技能训练】

实训项目一：商务会议安排

学生八人一组，模拟商务安排过程中的礼仪礼节，并模拟演示。

实训项目二：商务谈判礼仪

	<p>学生八人一组，讨论、模拟模拟商务商务谈判过程。</p> <p>实训项目三：求职礼仪</p> <p>学生四人一组，模拟演示求职过程。</p> <p>【总结、作业】</p>
参 考 资 料	<p>1. 教材：《商务礼仪与职业形象》 张晓 主编 北京交通大学出版社；</p> <p>2. 讲义：《商务礼仪》教案一项目 4</p> <p>3. 参考资料：</p> <p>1) 商务礼仪规范手册. 马飞. 金城出版社 2011.01 第三版</p> <p>2) 现代商务礼仪. 金正昆. 中国人民大学出版社 2011.07 第四版</p> <p>3) 商务礼仪. 杨丽. 清华大学出版社 2012.01 第二版</p> <p>4) 商务礼仪. 杜明汉. 高等教育出版社 2012.07 第二版</p> <p>4. 影像视频：金正昆《商务礼仪》视频讲授课程 第二章</p> <p>5. 网络教学资源：</p> <p>1) 学院精品课程网络资源；</p> <p>2) 商务礼仪观摩课资源；</p>
形 成 性 评 价 设 计	<p>1. 通过老师的讲解分析，引导学生通过自我展示、形象设计等环节，依此作为本节内容过程性评价的评价依据。</p> <p>2. 整个过程以组为单位实施进行，并做好材料的整理记录，结果纳入成绩考核。</p>
形 成 性 评 价	
教 学 反 思	

情境模拟考核展示