



Irma
Kalnina
Consulting

商务礼仪的重要性

- ▶ 商礼仪能将商业潜力最大化。它为商人之间的交流及合作提供了一个标准的框架。对商务礼仪的重视体现了专业性和修养。在这一框架下，世界标准的职业行为包括：正面的第一印象，可靠的沟通技巧，良好的个人形象，充分的社会互动，和强烈的跨文化意识。
- ▶ 无论是和同事、顾客还是商业伙伴一起工作，容易理解的商务礼仪能够在双方之间建造一座永不倒塌的桥梁。



伊尔玛·卡尔宁娜

Irma Kalniņa

- 曾在纽约多家大型公司担任公关专家：国际电报电话公司（ITT）、哥伦比亚广播公司（CBS）、美国实务法律协会（1974-1992）
- 担任国际慈善活动“国家种族治愈日”国际部主任，负责联络在美各国大使（1993-2000）；为拉脱维亚驻美国大使大使夫人
- 师从美国著名商务、社交礼仪及政府礼节专家利蒂希娅·贝尔杰瑞吉（Letitia Baldrige）
- 担任莱特集团有限公司（Lett Group Ltd）华盛顿礼节礼仪培训中心企业客户顾问及培训师（1997）



伊尔玛·卡尔宁娜和IKK

专业资历:

- 曾与意大利著名商务礼仪专家西比拉·德拉·盖拉德斯卡 (Sibilla della Gherardesca) 共同学习 (2013)
- 就职于布鲁塞尔国际礼仪外交学校 (2010)
- 在英国理查德·刘易斯交流中心参与ESU关于跨文化交际的列昂纳多·达·芬奇经验交流活动 (2009)
- 就职于布鲁塞尔欧洲礼仪学校 (2006)
- 与丹麦著名专家英奇·科瑞尔 (Inge Correll) 共同参与部长交换项目北欧理事会的礼仪训练
- 担任莱特集团礼仪、礼节培训师

受教育背景:

- 1969-1973 美国俄亥俄州俄亥俄大学攻读教育学理学学士学位
- 1975-1977 美国康涅狄格州费尔菲尔德大学攻读教育学硕士学位



伊尔玛·卡尔宁娜和IKK



自2005年成立IKK有限公司后，卡尔宁娜夫人已经为超过400多家公司提供了培训，共培训3775多名员工。

在IKK有限公司的长期客户中，很多是拉脱维亚前五百强企业，其中包括政府部门、银行业、金融业、法律界、技术服务业、制造业、消费品领域、自动化技术领域、制药业、医院以及学术界。



项目主题

21世纪的商务礼仪标准

- 商务礼仪：关联性、好处以及收获
- 商务礼仪的基本标准
- 办公室礼仪
- 正面/负面的第一印象（介绍、问候、握手、话语及身体语言）
- 社交媒体及社交网络的影响
- 商务场合下的社交礼仪

项目主题

▶ 沟通实验室

- 对话中的客观性及其标准（哈佛大学谈判技巧）
- 目标导向型对话准则
- 与具有挑战性个性的人的沟通策略
- 建设性的批判
- 得而不失学说“不”
- 闲聊-一种额外收获
- 如何在一分钟内用“电梯游说”展示自我

项目主题

▶ 职业形象及身份

- 个人着装的重要性
- 个人品牌及着装
- 商界中的职业身份
- 着装规范指南：商务正装；商务休闲装；休闲装
- 着装规范=特殊场合的正确着装

▶ 企业界的跨文化交际

- 认识跨文化交际标准
- 如何和国际客户有效交流
- 拥有多元文化的员工的公司

项目主题

商务用餐=EUR☺

- 精简版餐桌礼仪指南
- 商务场合就餐原则
- 就餐风格
- 在多种场合如何应对就餐困难及食物复杂问题

商业招待-工作时间之外的工作

- 组织商业聚餐的巧妙方法
- 主人的目标和责任
- 客人们的角色
- 社会化和交流
- 常见的错误

为公司带来的效益

有能力的员工加上良好的商务礼仪能够确保公司的稳定发展：

- 生产力
 - 在市场中具有竞争优势
 - 持续性
 - 顾客满意度、忠诚度和保留度
 - 繁荣发展
 - 专业的公司品牌
 - 一个专业、高尚的形象=良好声誉
-
- 对员工的信心
 - 员工对公司的忠诚度
 - 一个积极、有建设性的工作环境
 - 积极、自信的员工
 - 员工体现了一种积极、可靠的公司形象
 - 新进员工进入公司后的过渡期更顺利



对员工的好处

- 熟知相关标准，确保个人和事业的成功
- 使员工有能力改变她们的工作环境
- 交流中的修养
- 面对职业发展中的机遇更加自信
- 建立完善的价值体系
- 提高自我意识、自信心和积极性
- 增加勇气
- 改善合作
- 树立个人品牌
- 形成自我意识 “我是代表公司的一份子”

IKK 提供的服务

- **“新”服务！为客户量身定制、适用公司需要的商务礼仪手册**
- 根据商业需求选择一项培训项目，可从多个项目中选择一个或多个主题

为不同职业水准员工设计的培训项目：

- ▶ 新进职员；
- ▶ 行政人员；
- ▶ 销售人员；
- ▶ 经理；
- ▶ 高管；

培训组织形式：

- ▶ 公司层面
- ▶ 研讨会
- ▶ 个人培训及咨询
- ▶ 特邀讲师进行公司层面宣讲会





“Irma Kalnina Consulting” 有限公司

Blaumana街5-15

里加，邮编：LV-1011

拉脱维亚

电话/传真+371 67 28 2045

手机+371 29 18 5554

邮箱Irma.Kalnina@ikkonsultacija.lv

www.ikkonsultacija.lv

