

职业形象塑造与现代职场礼仪（二天）

课程背景：

一流的企业，一定具有一流的企业形象。调查研究表明：企业形象的上升或下降，作为企业形象的一个重要组成部分，它不是个性的，它承担着对一个组织的印象；它是与客户沟通的工具；并在很大程度上影响着企业的发展。

在竞争日趋激烈的今天，越来越多的企业和员工认识到职业形象和商务礼仪对企业形象和个人形象的重要性，却又有许多困惑，不知该如何操作：什么是商务礼仪？商务礼仪的理念、规则、内涵是什么？如何进行自我形象设计？在重要而隆重的场合应该如何包装自己等等。所有这一切，您都不用担心，两天的课程分享，将为您事业的成功雪中送炭或锦上添花！

课程简介：

本课程为以商务礼仪和职业形象塑造为主的综合性管理培训课程，本系列课程对商务礼仪的深度探索达到相当高的程度，内容覆盖也远超普通交际礼仪范围，课程中既有许多独创性的商务礼仪和社交技巧，也含有大量贴近实际生活的生动案例和小测验等互动内容，每一系列课程既可以独立成篇，又可以合并成为一个整体进行培训。

培训形式：讲师演讲、游戏模拟、问题测验、案例讨论、小组分享

课程授课时间：2天（12h）

课程大纲

第一部分：礼仪之道（基本理念）

- 1、职业礼仪之“3A”原则：
- 2、尊重为本：
 - 尊重自我
 - 尊重他人
- 3、遵循规则
 - 何为商务礼仪规则？
 - 商务礼仪规范性的特点
- 4、善于表达
 - 为何要善于表达（以秘书接待客人为例）
 - 善于表达的技巧一：善意的欺骗
 - 善于表达的技巧二：注意说话顺序
 - 善于表达的技巧三：区分交际场合

第二部分：仪表仪态礼仪

- 1、第一印象的意义
- 2、决定第一印象的因素（仪态仪表、服饰穿着、言谈举止）
- 3、形象对成功的影响

- 案例一：赵薇的日本军旗事件
- 案例二：瞿颖纳粹军帽事件
- 案例三：穿着得体的中美领导人

4、仪表仪态礼仪详解

- 站姿、坐姿、走姿、蹲姿
- 上下车、手势、眼神、微笑

第三部分：着装服饰礼仪

- 1、职业着装四大基本原则
- 2、男士着装仪表礼仪
 - 西装、领带、发型发式、衬衣
 - 鞋子、袜子、颜色搭配、饰物
- 3、女士着装仪表礼仪
 - 发型、化妆、裙装
 - 鞋和袜、手袋、饰物
- 4、职场着装“六大禁忌”
- 5、职场着装综合案例分享

第四部分：商务会面礼仪

- 1、会面之礼五要素
- 2、问候礼仪
 - 常见口头问候语言
 - 常见肢体问候语言
 - 问候礼仪典型案例分析
- 3、称呼礼仪
 - 四种适用的称呼（行政职务、技术职务、一般尊称、国际交往）
 - 六类不当的称呼
- 4、介绍礼仪
 - 自我介绍礼仪（时机、顺序、工具、时间、内容）
 - 介绍他人礼仪（谁做介绍人？顺序如何把握？语言动作要领？）
 - 介绍他人的技巧
- 5、握手礼仪
 - 握手的场合（什么时候需要握手？什么情况不需要？）
 - 握手的顺序（两人间顺序、多人间顺序）
 - 握手的动作要领（姿势、位置、时间、力度、语言、表情）
 - 常见握手禁忌总结（八大禁忌）
 - 现场游戏：团队握手
- 6、名片礼仪
 - 名片的使用（三不准原则）
 - 名片的制作（材料、尺寸、色彩、字体、内容）
 - 名片的递送（把握时机、讲究顺序、动作规范）
 - 名片的接受（态度谦和、认真阅读、有来有往、精心收藏）
 - 名片的索取（直接索取法、礼貌互换法、谦恭索取法）

第五部分：商务通讯礼仪

1、 电话礼仪

电话礼仪要素（时间、空间、内容、态度）

打电话的礼仪（详细流程分析）

接电话的礼仪（详细流程分析）

移动电话礼仪（规范使用、礼貌使用、文明使用、安全使用）

2、 短信礼仪

短信的沟通作用

商务场合发送短信技巧

社交场合发送短信技巧

短信使用的禁忌

2、 传真礼仪

4、 邮件礼仪

第六部分：接待拜访礼仪

1、 商务接待礼仪七步曲

第一步：预做准备

第二步：热情接待

第三步：迅速联络

第四步：引导访客

第五步：入座备茶

第六步：介绍交谈

第七步：送别客人

案例讨论：多批客人的接待技巧

2、 商务拜访礼仪

拜访前的准备（时间、内容、形象）

拜访基本礼仪

主客距离控制

主客交谈礼仪（拜访交谈六禁忌）

拜访告辞礼仪

第七部分：座次礼仪

1、 案例讨论（以小组为单位）

2、 座次礼仪五要素

以右为上（遵循国际惯例）

居中为上（中央高于两侧）

前排为上（适用所有场合）

以远为上（远离房门为上）

面门为上（良好视野为上）

常见场景座次礼仪详解

开会座次排序、乘车座次排序

会客座次排序、行进位次排序

出入电梯顺序、谈判座次排序

签约座次排序、宴会座次排序

第八部分：宴会就餐礼仪

第一 宴客礼仪四要素

1. 费用、2. 环境
3. 菜式、4. 座次

第二 请客的礼仪

1. 定标准，控费用
2. 选位置，吃环境
3. 多了解，避禁忌
4. 巧搭配，吃感觉
5. 准定位，吃特色
6. 分对象，吃文化

第三 用餐礼仪十不准

1. 不迟到早撤
2. 不当众吸烟
3. 不整理打扮
4. 不打听费用
5. 不评议饭菜
6. 让菜不夹菜
7. 祝酒不劝酒
8. 饮食不发声
9. 食物不乱吐
10. 进餐不社交

第四 用餐举止三要点

1. 入座和座姿
2. 筷子的使用
3. 饮酒场的礼仪

第五部分 西餐礼仪

1. 用餐前礼仪
2. 餐巾的使用
3. 上菜的顺序
4. 刀叉的使用
5. 进餐中礼仪
6. 西方饮食禁忌
7. 喝咖啡礼仪
8. 自助餐礼仪

第九部分：商务会议礼仪

- 1、大型会议会场准备
- 2、一般会议要素总结
- 3、主题会议服务要点

第十部分：职场礼仪与沟通技巧

1、 职场礼仪要点

- 办公室人际关系
- 整洁的办公环境
- 适度的音量
- 遵守工作纪律
- 尊重他人的空间
- 文明礼貌的用语

- 2、 与上级沟通技巧
 - 向上级汇报要点
 - 劝服上级的技巧
 - 拒绝上级的技巧
 - 与上级沟通的禁忌
- 3、与下属沟通技巧
- 4、与同级同事沟通技巧