
《电力行政人员礼仪素养提升培训》

【培训背景】

一流的企业，一定具有一流的企业形象。只要有人，就会有关系的存在；只要有关系，就会有差异的存在；只要有差异，就会有礼仪的存在。

论语曰“礼之用，和为贵”，礼仪真正的可贵之处，在于能和合关系，促进和谐，俗语常讲“家和万事兴”、“和气生财”、“天地合则万物生”、“中庸也讲”、“致中和，天地位焉，万物育焉。”

在西方，许多国际知名的公司都不再用俊男美女来表现公司的形象、寻求公众的信任。他们意识到，个人（职员）的形象就是集体（公司）的形象，许多公司把形象作为一个职员的重要基本素质。

因为他们知道职员的形象不仅通过他们的外表，而且还通过沟通行为、职业礼仪等留给外界一种印象，这种印象反映了公司的信誉、产品及服务质量、公司管理者的素质、层次等。职员的形象直接影响着公司的信誉，并在很大程度上影响着企业的发展。

杰克·韦尔奇等世界杰出的企业领导人，无不将自己的形象视为公司的品牌，无不重视企业员工的[礼仪素养](#)和[职业形象](#)。

【培训收益】

- 帮助学员了解人性及交往规律，理解礼仪的最高境界是和谐，针对不同的情境、不同的交往对象灵活调整自己的状态和行为，做到“随心所欲而不逾矩”，化修养于无形中
- 学会尊敬领导和同事，和同事与领导相处时有礼有度
- 能为别人着想，明白人与人交往之间的禁忌，少些尴尬与误会
- 接待来访人员，学会彬彬有礼，让来访人员感到满意和自然
- 完美掌握电话沟通礼仪

【培训对象】

各部门行政人员

【培训时间】

1天（6课时/天）

【培训内容】

第一模块：商务接待礼仪

- 1、 商务接待、洽谈的礼节：介绍引见、握手、递接名片、引领入会议室、入座座次、斟茶礼节
- 2、 商务接待/拜访送别的礼节：送客礼节（电梯、门口、小轿车）、会议室的清理
- 3、 接待结束后礼节：向上司报备洽谈结果、相关事宜的跟进

现场练习、分析与诊断：公关接待礼仪演练

4、鞠躬礼的分类、应对场合、行礼方式和禁忌（现场行为训练）

- 行鞠躬礼时的基本规范
- 15度鞠躬礼的应用场合
- 30度鞠躬礼的应用场合
- 45度鞠躬礼的应用场合
- 行礼时的相关禁忌

现场辅导：递接物品、引导、指引手势的运用要领示范与训练

5、待人接物时的身体语言应用技巧

- 眼神的运用技巧：目光注视的方向、目光注视时间长短、目光注视的位置及避视礼节
- 微笑的魅力及训练：笑不露齿还是笑不露龈？完美的笑容是如何练成的？
- 现场辅导：微笑训练
- 不同场合商务社交距离的实际应用

案例分析：距离产生的美

第二模块：电话沟通礼仪

- 1、电话沟通过程模拟导图
- 2、打电话过程中的三个行为：说的技巧、听的学问、问的艺术

- 说的技巧:语音、语调、语速、十字礼貌用语
- 听的学问：倾听的重要性
- 问的艺术：如何有效发问
- 日常电话信息传达的障碍分析

角色扮演：模拟一工作场景，现场进行沟通演练

2、 职场电话礼仪

- 接电话：称呼亲切，语言规范，结束礼貌
- 打电话：时空选择，简洁明了，拨错道歉
- 代接电话：主动询问，详细记录，及时转达
- 手机使用“三不准”
- 三三原则：几声接起方显完美职业素养？谁先挂电话？打电话前要做哪些相关的准备？

现场思考：这些礼仪平时注意了吗

第三模块：职场相处礼仪

- 1、建立良好人际关系的途径：塑造良好的个人形象、主动交往、持续的自我修炼、善用表扬与批评
- 2、办公室礼仪：办公场合 5S 管理、公共设备使用礼仪的礼节
- 3、与上司沟通相处的礼仪
- 4、与同事相处的礼仪
- 5、 称呼的艺术
- 6、问候的礼仪

现场练习：学员之间相互问候

案例分析：工作场所的人际交往礼仪