

职场礼仪与职业素养

Objectives/培训目的

通过学习本课程，您将能够：

- 掌握商务着装礼仪—职场形象的塑造
- 掌握商务往来礼仪—职场交往的技巧
- 通过统一的职业形象规范强化职业素养，良好的员工职业形象是企业对外宣传的窗口
- 掌握沟通技巧，从而提高工作效率
- 使学员了解新时代一个标准的从业人员所应具备的职业素质，帮助个人成为社会和企业所要求的“职业人”

Course Features/课程特色

- 系统性的礼仪与沟通课程内容，由内而外从观念转变到职场践行
- 丰富且实效的授课方式。互动、体验、角色扮演、实例操作，让学员在练中学，学中练，避免“学而不用，听了就忘”

Attendees/参加者

办公室工作人员

Schedule/培训时间

1天（6课时/天）

Outline/课程概述

第一部分：职场礼仪篇

第一讲：商务着装礼仪—职场形象的塑造

一、着装礼仪

- 1、女士正装要求及禁忌
- 2、男士穿西装的十大误区

二、仪容修饰

- 1、魅力女士“妆”出来：职场妆容步骤及要求
- 2、魅力男士“修”出来：修面易忽略的点
- 3、完美造型从“头”开始：发型与职业的匹配

三、优质形象的条件--TPO原则

如何区分时间、场合、场所（游戏：《正式程度排名》）

四、专业优雅的职场仪态

- 1、微笑：“音阶式”微笑
- 2、站姿、坐姿、走姿、蹲姿及手势
- 3、目光凝视区域：公务、社交、亲密

第二讲：商务往来礼仪—职场交往的技巧

- 1、称呼礼仪（称谓、职场称呼、社交称呼）
- 2、介绍礼仪（自我介绍、为他人介绍、介绍的禁忌）
- 3、握手礼仪（握手的时间、力度、动作要领及禁忌）
- 4、名片礼仪（名片式使用方法、名片的保存方法、接递名片的动作要领及禁忌）
- 5、吐礼仪（目光、眼神、肢体动作、微笑、手势）
- 6、乘车礼仪（主人开车座次安排、专职司机开车座次安排）
- 7、引领礼仪（走位、手势、语言）
- 8、乘电梯礼仪（与客户同乘电梯时、与领导同乘电梯时）

9、座次礼仪（会议座次礼仪、餐桌座次礼仪）

第三讲：商务餐饮礼仪—职场上的润滑剂

一、中式餐饮

- 1、请客吃饭的艺术：从吃饱到吃文化
- 2、桌位：尊位
- 3、点菜：谁来点？先点啥？
- 4、上菜顺序：主菜/硬菜的位置
- 5、餐桌禁忌

二、西式餐饮

- 1、桌位：女主人尊
- 2、餐桌禁忌
- 3、餐具的摆放和运用
- 4、上菜次序（视频：《西餐正确示范》）

第二部分：职业素养之沟通技巧

第四讲：职场沟通技巧

一、DISC沟通风格及其优势和局限

游戏：《默契猜猜看》

诊断测试：《我是哪种沟通风格？》

- 1、DISC之D型：驾驭型/老虎型
- 2、DISC之I型：表达型/孔雀型
- 3、DISC之S型：亲和型/考拉型
- 4、DISC之C型：分析型/猫头鹰型

案例：《西游记团队之风格分析》，《在期限内发送重要文件》

小组讨论：《如何与不同风格的人沟通》

- 5、分析及总结四种风格沟通策略

二、如何与上司沟通

- 1、只有懂领导才能帮领导
- 2、案例：《部长的杯子》，《郭总的工作计划》，《气头上的邮件》

三、如何取得上司的信任

- 1、保持主动和良好的沟通（案例：《视觉型、听觉型、感觉型的领导》）
- 2、对主管的地位和能力表示敬意（案例：《改稿子》，情景演练：《请假》）
- 3、如何领会上司的意图
- 4、如何提建设性意见：站在领导的位置想问题
- 5、多领导沟通技巧

四、如何与同事沟通

- 1、发展“人际联盟”（案例：《新宁的推荐信》，《欠我的人越多，帮我的人越多》）
- 2、避免政治性错误
- 3、实力是最坚固的权力基础

案例：《没有上下级关系，如何让各部门配合》

情景演练：《跨部门沟通之质检部与研发部》

五、如何与下属沟通

- 1、魅力为先，命令其次
- 2、平等提前，等级退后
- 3、理解肯定，权威失败
- 4、鼓励参与，营造气氛

六、如何与客户沟通

- 1、记住客户的名字
- 3、站在客户的角度

2、关键时刻的关心

第三部分：职业素养之---完成自我实现，真正乐在工作

- 一、 赋予心理意义 增加工作动力
- 二、 自己觉得好玩，工作就一定好玩
- 三、 出色员工必定是出色演员
- 四、 为乐趣而做，而非仅仅为钱去做
- 五、 职场赢家致胜关键
- 六、 做好心理准备，冲刺职场跑到
- 七、 敬业精神、阳光心态、凝聚力培训

培训方式：角色扮演、视频教学、情景模拟实操、分组研讨、讲师点评