

《办公室礼仪》培训大纲

【课程对象】

企业中高层及全体办公室人员

【课程时间】

1天/6课时

【授课讲师】

金迎

【课程目的】

- 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
- 提高办公室员工对外交往能力，在人际交往中展现专业形象及迷人的风采
- 教会办公室员工和谐相处，减少摩擦与分歧，停止抱怨，增强团队协作
- 掌握拨打电话、接听电话、转接电话礼仪，使办公语言更加专业
- 掌握与上级、平级、下级的沟通技巧，从而提高工作效率

【培训方式】

讲师示范+学员练习+视频教学+小组展示+故事分享+角色扮演+情景模拟

【课程内容】

第一模块：办公室礼仪导入

- 1、不学礼，无以立
- 2、礼仪的定义，概念
- 3、办公室礼仪基本概述
- 4、办公室容易忽视的礼仪细节
- 5、办公室重新认识礼仪的作用

培训方式：[故事开头](#)、[穿插案例](#)、[故事分享](#)

第二模块：办公室礼仪——形象礼仪

- 1、男女职员发型要求（男职员：三不原则、发色；女职员：短发发饰要求，长发发饰要求，发色及造型）
- 2、卫生的要求：眼睛、嘴巴、头发、鼻子、指甲
- 3、女职员化妆的技巧及禁忌（不同场合的化妆要求）
- 4、办公室工作装着装规范及禁忌
- 5、着装原则（TPO原则、三色原则、三一原则、佩饰搭配禁忌）
- 6、商务着装男士（衬衫颜色及款式的选择、领带选择与搭配、手表的选择、皮带、公文包及配饰的选择、皮鞋及袜子的选择与搭配）
- 4、商务着装女士（工作装的着装要领与禁忌，商务套装的选择及配饰选择，袜子的选择及要求，皮鞋颜色及款式

选择、香水的选择)

[培训方式：讲师讲授及请两位学员上台进行妆容点评，学员自检及为同桌点评，讲师总结](#)

5、办公室职员的举止姿态

- 端正的站姿
- 文雅的坐姿
- 优雅的走姿
- 标准的手势

[培训方式：讲师示范并学员演练及讲师点评，分组演练及点评](#)

第三模块：办公室礼仪——办公室接待礼仪

一、办公室接待礼仪的七项修炼

- 微笑的魅力
- 热情的迎客礼仪
- 情绪控制与表情神态
- 运用合理的眼光与人交流
- 规范的服务手势运用
- 接待服务中说的礼仪
- 接待服务中倾听的技巧

二、办公室接待常规礼仪

- 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、递名片的动作要领及禁忌）
- 5、奉茶礼仪（上茶的顺序、递送茶水的方位、奉茶的手位及禁忌）
- 6、乘车礼仪（主人开车座次安排、专职司机开车座次安排）
- 7、乘电梯礼仪（与客户同乘电梯时、与领导同乘电梯时）
- 8、送客礼仪（送客的规矩及禁忌）

[培训方式：角色扮演、视频教学、情景模拟实操、讲师点评](#)

第四模块：办公室职员的职场沟通礼仪

- 1、创造满意的工作场所
- 2、与上级相处沟通的技巧
- 3、与下属相处沟通的技巧
- 4、与同级同事相处沟通的技巧
- 5、跨部门沟通技巧
- 6、与客户的沟通技巧

培训方式：[讲师讲授](#)、[故事分享](#)、[案例分析](#)、[视频教学](#)、[游戏教学](#)

第五模块：办公室电话礼仪

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

3. 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](#)