

# 《工匠精神与商务礼仪》

## 【课程背景】

- 当今社会，严重缺乏对工匠精神的尊重和探索，凑合、将就、得过且过意识浓厚，对待工作及产品品质马虎，缺乏精益求精的意识，短平快、萝卜快了不洗泥的思想意识大行其道，深入的根植于员工的内心，缺乏对产品品质的敬畏，大环境如此，使员工缺乏培养工匠精神意识，以及提升工匠精神的方法；
- “不学礼，无以立”。“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”老祖宗孔孟很早就教诲我们：不懂礼仪的人很难在社会上有立身之处。要想受人敬爱，必须敬爱他人，只有以礼待人才能以理服人，赢得他人的尊重。在竞争日趋激烈的今天，很多企业和员工也越发的认识到礼仪对企业和个人发展的重要性，甚至把礼仪规范当作企业和个人品牌一样的去经营，然后在经营过程中，却又存在很多困惑：商务交往中应该注意哪些礼仪礼节？如何进行自我形象设计、提升个人魅力？在对不同层次的客户接待、拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何体现个人良好的精神风貌等等。

## 【课程收益】

- 通过对工匠精神的讲解，使学员充分认识到工匠精神的重要性，提升个人塑造工匠精神意识，掌握提升个人工匠精神的方法，进而提升个人工作品质；
- 通过现场演示、学员参与、案例讲评等方式使学员充分认识到礼仪在商务场合中的重要性，以及礼仪对于企业形象塑造和自身魅力形象培养的重要性。并使学员在工作中规范礼仪言行，提升企业服务品牌。

## 【课程对象】

企业全体员工

## 【讲授模式】

头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

## 【课程时间】

一天（6H/天）

## 【课程大纲】

第一部分：工匠精神

第一章：引言

- 1、从《2016年政府工作报告》看工匠精神的重要性
- 2、从“罗永浩与锤子手机”看工匠精神的重要性
- 3、关于工匠精神的一些事实

## **第二章：认识工匠精神**

- 1、什么是工匠精神
- 2、工匠精神的内涵
- 3、工匠精神的核心
- 4、工匠精神的现实意义

## **第三章：工匠之道：树立正确的价值观**

- 1、工匠不只为钱而工作
- 2、职业人，工作的意义
- 3、为个人工作赋予含义
- 4、正确看待工作

## **第四章：工匠之术：用对方法，创造价值**

工匠四术：

- 1、精进：把每一个当下做到极致
- 2、把梦想当信仰，用梦想累积生命的厚重
- 3、慢就是快：慢慢来，比较快
- 4、开启心门，力行正道

## **第五章：工匠之行：体悟修行的乐趣**

- 1、爱上你的工作
- 2、散发你的人格魅力
- 3、做时间的吝啬鬼
- 4、问题的价值在于解决

## **第六章：工匠之念：打造敬业精神**

- 1、调整心态，乐观自信
- 2、明确目标，坚持到底
- 3、离开你的“舒适区”
- 4、把你的工作赋予意义
- 5、与工作谈一场恋爱
- 6、与富有正能量的人交朋友

- 7、学会热爱“麻烦”
- 8、干一行，爱一行
- 9、为你自己工作
- 10、工作就是你的事业

## **第二部分：商务礼仪**

### **第一章：引言**

- 1、为什么要学习礼仪
- 2、商务礼仪的概念
- 3、商务礼仪的重要性
- 4、礼仪的本质和核心

### **第二章：职场精英的着装艺术——仪容仪表礼仪**

- 1、商务着装——西装及其搭配
- 2、商务着装——职业女装
- 3、商务着装——仪表修饰

### **第三章：职场精英的语言艺术——语言礼仪**

- 1、礼貌用语
- 2、文明用语
- 3、行业用语
- 4、书面用语
- 5、如何接打电话
- 6、如何与人谈话
- 7、如何进行介绍

### **第四章：职场精英的行为艺术——仪态礼仪**

- 1、商务职场之——表情
- 2、商务职场之——站姿
- 3、商务职场之——行姿
- 4、商务职场之——蹲姿
- 5、商务职场之——坐姿
- 6、商务职场之——手势

### **第五章：职场精英接人待物艺术——接待礼仪**

- 1、如何引领客户

2、如何上下电梯

3、交换名片的学问

4、如何与人握手

5、如何接待客户

**结束：课程回顾与总结**