

## 《赢在职业化--职场礼仪提升篇》



### 【课程背景】

浅析职业礼仪在职场中的重要性，人们对自己的礼仪形象越来越重视，好的形象不仅可以增加一个人自信心而且对个人的求职、工作、晋升和社交都起着十分重要，对企业服务、形象也有着重要意义，本文分析了职业礼仪在工作职场中的重要性，也是个人职场礼仪、职业形象的比拼，知道职场礼仪，树立良好的职业形象对学生毕业找工作有很大的帮助，职场礼仪是职场沟通的纽带，礼仪能够调节人际关系，可以说礼仪是人际关系的调节器。

### 【课程收益】

- 通过培训，可以帮助学员提升职业形象素养与气质；
- 使学员掌握自我完善的基本理论和核心技能；
- 强化学员懂得礼仪似春风，失礼失人生；
- 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“职场达人”；
- 帮助学员提升综合能力，学员职业形象就是企业形象再现；

### 【课程对象】

职场人士

### 【课程时长】

2天（共12学时）

### 【课程老师】

张瑶老师

### 【课程大纲】

## 一、穿出你的职场职位是一种敬业

### 1、职业形象的重要内涵

- 礼仪是素养和品味的体现
- 商务礼仪和成功紧紧相连

### 2、商务形象礼仪的概念

- 场合着装的 TPO 原则
- 肤色、体形与着装的搭配技巧
- 服饰的色彩搭配

### 3、职场女性/男性商务着装礼仪原则

- 女士商务形象指南

#### 1) 女性套装/西装/裙装

#### 2) 脚部时装”和“腿部时装”——鞋袜穿着原则

#### 3) 女性首饰、丝巾、饰品、帽子等搭配禁忌

- 男性商务形象指南

#### 1) 西装的穿着禁忌

#### 2) 衬衫的穿着

#### 3) 鞋袜穿着原则

#### 4) 配饰原则：领带、围巾、袋巾、手表等饰物的佩戴及搭配原则

### 4、个人仪容塑造及必要的女性工作淡妆

#### 1) 职业仪容修饰

#### 2) 掌握洁面步骤（外观修饰）

#### 3) 培养良好的个人情绪管理

## 二、商务场合的形体与仪态训练

### 1、工作场合与正式场合服饰礼仪与配饰文明

### 2、商务场合的体型及仪态修养

- 接待站姿（用规范站姿的方法引导从业观念）、
- 接待行礼（不同程度的鞠躬礼表现的不同意义）、
- 手位指引（改变接待工作中错误的手势）、
- 待客坐姿（公务政务沟通中的基本坐姿）、
- 工作中必要的语言表情传达、

- 工作中必要的快速应变能力

□

### 三、正式公务和商务精神面貌和行为要求

- 1、公众礼仪意识与公众礼仪态度
- 2、微笑的尺度与注目礼的高度——原则和练习
- 3、公务政务表情的使用规范和禁忌

### 四、日常工作礼仪

- 称呼礼仪 敬语服务 介绍礼仪
- 握手礼仪 鞠躬礼仪 工作会议礼仪
- 助臂礼仪 座次礼仪 微笑礼仪
- 文件递送礼仪 递接名片礼仪 入座交谈礼仪
- 乘电梯与乘车礼仪 公务陪同的注意事项……

### 五、宴请礼仪——中式与西式的宴请文化

- 1、中式宴请与西式宴请的原则及类型
- 2、中式宴请与西式宴请的准备
- 3、餐桌的礼仪
- 4、餐桌的入席与退席
- 5、茶、酒文化

### 六、会议礼仪——公众形象引导公众沟通

- 1、会前准备礼仪
  - 会议通知礼仪
  - 会议布置礼仪
- 2、会议服务礼仪
  - 确定陪同礼宾人员
  - 入场及坐次安排的礼仪
  - 使会议运作起来
  - 合理有效的维护会场秩序（手机的处理）
- 3、会后沟通、会议传达
  - 会议记要工作的要点
  - 重要会议的评估成果（评估表建立）
  - 会议传达的双流向

## 七、电话礼仪——用好声音传达你的好心情

### 1、基本电话礼仪

- 电话形象——传达美好的声音
- 电话礼仪——传达好声音的基本原则

### 2、拨打电话的礼仪

### 3、接听电话礼仪

- 流程要求和语气要求
- 稍候和转达电话要求

回顾总结课程内容：{音乐互动-感恩万物之心}结束课程。