

## 《你的职场礼仪价值百万提升篇》

主讲老师



### 【课程背景】

21世纪如果你的外在形了解你的内神饱满，端庄

命运，形象成就未来，初次面对客户，如中，那么客户也一定不会花更多的时间来客户时必须保持衣着整洁，举止得体，精可在职场中取胜！礼仪似春风-失礼失人生！

### 【课程时长】

2天（共12学时）

### 【培训人员】

职场人员

### 【培训方式】

课堂讲述 案例析 头脑风暴 情景演练 影片播放 图片展示

### 【课程大纲】

#### 一、职场人士应必备的职业素养篇

- 1、服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果
- 2、三要素：敬业、热情、耐心
- 3、职场人士服务质量要求  
三要素：精准、高效、专业
- 4、“职场职业道德”：诚信与敬业
- 5、“三人行必有我师”：学习谦卑之心
- 6、“水知道答案”：积极的心态
- 7、“丽媛风采”：独特的形象魅力

#### 二、得体的形象礼仪篇

- 1、职业形象设计原则
  - 要有一个统一的职业风格
  - 个人形象设计与企业整体形象协调
  - 个人形象设计与个人风格协调
  - 个人形象因环境变化而变化

## 2、“仪容”修饰技巧

- 发式、发型的职业要求
- 微笑、眼神是关键
- 面部、手部、皮肤的护理
- 女性化淡妆，力求妆成有却无
- 女士化妆与男士面部护理的具体要领
- 职场仪容的禁忌

## 3、“仪表”装扮技巧

- 服饰礼仪：端庄大方
- 装扮礼仪：三分长相，七分打扮
- 穿着的TOP原则
- 西装、领带、制服、首饰、鞋袜等配带要求
- 女士着职业装六大禁忌
- 职场人员常见着装误区点评

## 4、“仪态”训练技巧

- 四种体态“站如松、不动不摇坐如钟、走路一阵风”
- 你的言谈举止时刻展现出：“你是个怎样的人”。
- 肢体语言解读及鞠躬礼仪训练

案例分享：

案例1：我错在哪里？

案例2：为什么我的职业晋升受挫？

## 三、社交、接待礼仪篇

### 1、面对客户时常用称呼礼仪

职务性称呼、职称性称呼、行业性称呼、性别性称呼、姓名性称呼、年龄性称呼

### 2、与客户见面礼仪

自我介绍及介绍他人

### 3、与客户握手礼仪

握手的先后顺序、握手需注意细节、职场常见握手大忌分享

### 4、与客户交换名片礼仪

如何规范接受名片、如何规范递交名片、如何巧妙索要名片

### 5、陪客户走路、迎客、送客礼仪

以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧、  
来有迎声、问有答声、走有送声

### 6、电话接待流程礼仪

接听电话 拨打电话 移动手机“三不”原则

### 7、陪同客户进出电梯、进出门礼仪

有专人驾驶 无专人驾驶 门从里开与从外开引领礼仪

### 8、与客户交谈视线关注礼仪

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

### 9、接待客户人际距离礼仪

亲密距离 社交距离 礼仪距离 公务距离

### 10、乘车礼仪

司机开车 主人或领导亲自驾车座次安排

- 11、宴请、餐桌礼仪与奉茶礼仪  
餐桌座次安排 奉茶注意事项
- 12、会客位次礼仪、会议座次礼仪  
桌子横放时 桌子竖放时

- 13、签字仪式位次礼仪、谈判位次礼仪

#### 四、掌握客户心理及沟通礼仪篇

- 1、“色”眼识人，解读客户“红、黄、蓝、绿”性格
  - 领取你的性格密码
  - 领取他人性格密码
  - 探索客户不同性格客户心理冰山
- 2、掌握四种性格各自具备的特征及心理需求
  - 进入他的心理世界（聆听训练）
  - 同理心站在他人立场进行沟通
  - 迅速建立人际和谐关系
- 三、如何快速准确判断他人性格，并采用有效的沟通
  - 从面部表情判断客户性格
  - 从肢体动作、站姿、坐姿、走姿判断客户性格
  - 从客户喜好及对待金钱的态度判断其性格
  - 从拿包姿势判断他人性格
  - 从交谈反应判断他人性格
- 4、不同性格人的沟通特点和心理需求
  - 学习了解九型人格特质
  - 沟通行为训练体验
  - 解读不同性格，用不同沟通模式
    - 四种沟通模式再现（现场角色扮演）
    - 沟通态度大于内容

回顾总结课程内容：{音乐互动-生命的河}结束课程