

# 职业化塑造与商务礼仪

## 【课程背景】

管理大师杰克韦尔奇曾经说过一句话：对于中国企业的管理进程来讲，现阶段最缺乏的是职业化的标准和企业价值观的统一。在遭遇西方的管理科学洗礼后的中国企业发现，真正头疼的往往不在于目标、规范、流程本身，而在于缺少员工对企业目标的心理认同和追求目标的积极态度，以及对规范、流程的遵守和坚持。职业化标准是企业的生存和发展的基础，这必须通过强化和训练，植入员工的内心世界，并成为一种工作习惯，营造一种尊重，认可，学习，鼓励，敢于担当，乐于付出和奉献的管理环境。

## 【课程收益】

- ◆ 养成良好的工作习惯；
- ◆ 正确对待原本正常的工作现象；
- ◆ 统一职业标准和注重企业规则；
- ◆ 提升个人和组织的商务魅力；
- ◆ 了解在不同场合的商务礼仪规范
- ◆ 建立沟通通道，降低内外部冲突；
- ◆ 强化个人和组织的信念；
- ◆ 提高员工对企业的忠诚度。

## 【课程大纲】

### 壹、 课程大纲：

#### 第一章：职业发展指导

- ◆ 个人职业角色定位
- ◆ 职业发展地图
- ◆ 职业成功的金字塔
- ◆ 工作\职业\事业
- ◆ 正确职业习惯的养成
- ◆ 如何面对职业倦怠
- ◆ 视频案例

#### 第二章：情商与压力管理

- ◆ 了解情绪与情商
- ◆ 情绪的二维度分析法
- ◆ 如何排解负面情绪
- ◆ 正确对待工作压力
- ◆ 故事分享

### 第三章：商务礼仪

- ◆ 商务礼仪作用
- ◆ 打造商务魅力---仪容规范\着装规范
- ◆ 每个人都在意别人的第一印象
- ◆ 商务魅力就是往来艺术
- ◆ 来宾迎候
- ◆ 握手和接待手势
- ◆ 介绍的主次先后
- ◆ 陪同参观的注意事项
- ◆ 结束话题的时机
- ◆ 送客与礼物馈赠
- ◆ 宴请礼仪--座位\点菜\敬酒\餐桌禁忌
- ◆ 接送站的礼仪规范
- ◆ 会议与仪式
- ◆ 签字仪式
- ◆ 现场演练

### 第四章：高效沟通

- ◆ 团队沟通的目的
- ◆ 团队沟通方式
- ◆ 制造沟通环境比设计沟通内容更重要
- ◆ 如何消除沟通障碍
- ◆ 高效沟通---听、问、说、看
- ◆ 团队沟通的6个步骤
- ◆ 对上级和下级的沟通与执行
- ◆ 对不同性格的沟通方式

### 第五章：新时代对职业人的要求

- ◆ 健康的心智模式
- ◆ 成功者与失败者的心智模式对比
- ◆ 敬业爱岗
- ◆ 担纲奉献
- ◆ 承担与责任
- ◆ 一切管理都是为了爱