

---

# 《施工现场文明礼仪》

## 一、培训意义

施工现场文明礼仪可以提升安全指数，增强企业的可信度，提高施工效率，赢得大家赞誉，进而增加企业的效益。

## 二、培训形式

分组、研讨、互动、案例、理论、多媒体、观摩、实操

## 三、课程收益：

- 1、塑造良好的职业形象与个人魅力；
- 2、学会形象礼仪、接访礼仪、交谈礼仪、通讯工具、环境文明礼仪礼仪等；
- 3、提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围；
- 4、快速提升安全指数，企业可信度，吸引客户，增加企业效益。

## 四、课程大纲

### 第一章：礼仪概论

- 一、礼仪的起源及涵义
- 二、礼仪的真谛
- 三、学习文明礼仪的意义

### 第二章：仪容仪表仪态

一、仪容仪表仪态之女士篇(统一工服、胸卡、安全配备、表情、站、坐、蹲、行、出入座位、出入门、忌讳动作等)

二、仪容仪表仪态之男士篇(统一工服、胸卡、安全配备、表情、站、坐、蹲、行、出入座位、出入门、忌讳动作等)

### 第三章：顺次礼仪

- 一、常见动态情境下的顺次礼仪

行走

---

上下楼梯

乘坐电梯

乘坐交通工具

出入房间

上下车

帮助他人穿脱外衣

## 二、常见静态情境下的位次礼仪

会见

会议

合影

## **第四章：会面礼仪**

### 一、问候礼仪

1、称呼的基本要求与礼仪规范

2、问候语集锦

### 二、握手礼仪

### 三、名片礼仪

### 四、自我介绍的礼仪规范

### 五、介绍他人的礼仪规范

## **第五章：接待礼仪**

### 一、了解接待对象

### 二、接待前的准备与形象要求

### 三、接待的基本礼仪

### 四、安全告知与防范

---

## **第六章：交谈礼仪**

- 一、交谈的基本要求
- 二、交谈的技巧
- 三、交谈中容易犯的错误
- 四、施工现场与客户交流、中期验收、竣工验收沟通
- 五、与上级检查部门的交谈礼仪
- 六、快速处理与周围居民或单位冲突

## **第七章：通讯工具使用礼仪**

- 一、座机、手机使用礼仪
- 二、微信、QQ 使用礼仪
- 三、微博、博客使用礼仪

## **第八章：施工礼仪**

- 一、门禁制度
- 二、施工现场环境礼仪

标语

围墙

六版一图

三标志

材料、沙石、半成品等分类放置

用电安全管理

消防系统安置

安全应急设施

- 三、作业时间、作业地点、作业目的、作业要求、作业人、监督人量化

---

四、控制排污、降噪音、降粉尘

五、办公室、食堂、寝室、卫生间文明礼仪

## **第九章 心礼仪**

一、心礼仪的重要意义

二、训练从内而外真正接纳、感恩、付出、喜悦