

---

# 职业素质和商务礼仪

曹建明

## 【课程目标】

掌握职场人员应该必备的基本素质；  
掌握职场人员的工作程序；  
掌握树形图的思维方式和使用方法；  
掌握表格化管理的思维方式和使用方法  
掌握职场人员应该必备的商务礼仪。

## 【课程内容】

### 单元一：职业素质

- 1、互动游戏：你会谈恋爱吗？
- 2、知识结构：四会；
- 3、优秀销售的必备条件：手、脑、心、脚；
- 4、需求理论；
- 5、企业的本质：合适的场所；
- 6、职业化：职责+专业；
- 7、心态：性格决定命运；
- 8、意识：责任、目标、客户、团队、沟通、时间、学习、成本、发展、形象意识；
- 8.1、6W3H；SMART 原则；
- 8.2、卡耐基人际处理 9 原则；
- 9、职业习惯。

### 单元二：企业人的工作程序

- 1、企业人的工作程序：接受任务
- 2、企业人的工作程序：开始工作
- 3、企业人的工作程序：工作汇报
- 4、企业人的工作程序：工作总结

### 单元三：树形图

- 1、树型图基本要素
- 2、树型图用途
- 3、树形图逻辑推理的两种基本方法
- 4、论证法的结构(演绎推理)
- 5、树形图训练

### 单元四：表格化管理

- 1、表格化管理的本质

- 
- 2、表格化管理示例
  - 3、常见问题
  - 4、注意事项

### 单元五：商务礼仪

- 1、销售人员注重礼仪的目的；
- 2、男、女员工仪容仪表；
- 3、检查一下自己；
- 4、仪态（微笑、目光、站姿、坐姿、走姿、蹲姿）
- 5、注意事项；
- 6、不雅姿态；
- 7、问候、鞠躬问候、握手问候；
- 8、交换名片；
- 9、开会&培训礼仪、与会者礼节；
- 10、引路、电梯礼仪；
- 11、用餐礼仪：
  - (1)、座位的安排；
  - (2)、点菜时间；
  - (3)、点菜原则；
  - (4)、点菜指导——三优四忌；
  - (5)、吃和吃相的讲究；
  - (6)、酒桌上应注意的小细节；
  - (7)、倒茶的学问；
  - (8)、中途离席。
  - (9)、酒宴上的礼仪。

### 【课程亮点】

扪心自问，我们处于几段？

职业意识

职业化的时间意识