

《商务礼仪与职业形象塑造》

张媛

【课程背景】

这是一个“以貌取人”“酒香也怕巷子深”的时代，是“情商”决定职场高度，“细节”决定成败的时代。特别是在企业的同质化竞争越来越激励的今天，卓越的商务形象和商务礼仪，越来越成为提升职场发展，展示组织形象的“软实力”。

良好的员工形象，是组织资产。然而在实际工作中，很多企业不懂得用员工的专业卓越形象提升企业的形象，打造企业的品牌；不懂得用高标准的员工形象与服务流程向客户展示专业化，标准化，带来卓越的服务体验。同时，很多职场精英，同样不懂得如何通过形象，展示专业，敬业，细致，自信的工作作风，以及对他人的尊重和体谅，无法让你的商务形象，为职业发展加分。

学习商务礼仪与商务形象塑造课程，深入洞悉良好的职业形象与企业品牌塑造，客户体验职业发展的关系，让高品位，专业化的商务形象，成为企业的广告牌，四两拨千斤，塑造商业价值，助力职场成功。

【课程收益】

- 理解礼仪的内涵与外延，形式与内容，洞悉职业形象与职场发展，公司品牌形象之间的关系。
- 运用仪表，仪容打造的原则，方法，掌握形象礼仪。
- 掌握和运用仪态礼仪的基本规范和操作。
- 掌握和运用商务礼仪的基本规范和技能。
- 掌握和运用职场沟通礼仪的基本规范和技能。

【课程对象】 全体员工

【课程时长】 6-12 课时/1-2 天

【课程大纲】

第一单元：礼仪之道 法术

- 礼仪的背后之道
 - 尊重—礼仪是内心的尊重
 - 体谅—礼仪是做人的道理
 - 责任—礼仪是企业的形象
- 礼仪的原则
 - 自律—以外修内 借假修真
 - 适度—谦恭有礼 不卑不亢
 - 情境—情境与定位决定行为
- 礼仪的作用
 - 助力职场成功
 - 建立良好关系
 - 提升内在修养
 - 代表企业形象
- 礼仪的内涵与形式
 - “礼”+“仪”
 - 仪容，仪表，仪态，仪式

第二单元：助力职业成功的形象礼仪——仪容 仪表

- 仪表
- 五种商务着装—场合就是一切
- 男士着装规范—风度 气质
- 女士着装规范—优雅 干练
- ✓ 远离职场两大杀手
- ✓ 气质九宫格
- 男士配饰—你的增值器
- 女士配饰—不仅仅是自信高贵
- 仪容
- 发型—改变从“头”开始
- 妆容—妆成有却无
- 色彩—找到你的专属色系
- 形象礼仪的 TOP 原则
- 职业形象与职业发展
- 找到气质类型
- 确定职业方向
- 定位职业形象
- 升级个人品牌

第三单元：展现气质与风范的仪态礼仪

- 肢体语言
- 站姿
- 坐姿
- 走姿
- 蹲姿
- 表情
- 眼神
- 示意与鞠躬
- 气质修炼与仪态

第四单元：提升教养与品位的商务礼仪

- 介绍—精彩的第一印象
- 握手——传递你的热情，自信与信赖
- 名片—亮出你的专属身份
- 迎接—掌握火候最关键
- 引导—位置与姿态的艺术
- 会务—体现统筹，周到，与细节。
- 酒水—茶、咖啡与文化
- 送别—送别在量不在质
送佛还需送到西
- 拜访—体现礼貌，素质与尊重
- 乘车—哪里是上座？
- 宴请礼仪
- ✓ 举办宴会的讲究
- ✓ 中餐宴请

- ✓ 西餐宴请
- 馈赠礼仪—企业的宣传品与独特记忆

第五单元：体系素养与专业的职场礼仪

- 职场沟通礼仪—你的语言塑造了你的形象
- ✓ 职场沟通注意事项
- ✓ 职场沟通禁忌的话题
- ✓ 职场沟通适合的话题
- ✓ 职场沟通的原则和目标
- 电话礼仪—在电话中听出了你的形象
- 电话礼仪——企业的第一张名片
- 公务电话礼仪的天龙八步
- 职场手机使用说明书
- 邮件礼仪—为他人节省时间
- ✓ 关于主题—提纲挈领 了解信息
- ✓ 称呼与问候—恰当地称呼与尺度
- ✓ 关于正文—简明扼要 条理清晰
- ✓ 附件—附件的规范，数量和大小
- ✓ 关于英文邮件
- ✓ 结尾签名
- ✓ 回复技巧
- ✓ 发送 抄送 密送
- 可针对企业实际需求量身定制课程