
《商务礼仪与职业化塑造》

【课程背景】

21 世纪社会文明高度发展，企业形象和服务至关重要，企业获胜的关键是服务和品牌形象，而品牌形象的树立和每一个公司员工形象息息相关，因此 21 世纪企业最应该学习的一节课就是礼仪，而不是所谓的销售技巧，管理技巧，试想一个不学礼、不知礼、不习礼、不用礼的人，没有良好素养的人，懂得再多的技巧又有什么用呢？公司员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出该员工自身的素质，而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界。

【授课方式】

现场集中面授+概念形象讲述+案例分析研讨+操作方法传授+小组交流互动+实战指导总结等。

【授课对象】

企业新员工、刚毕业的大学生、有志于提升职业化形象及素质的商务人士

【授课时间】

1-2 天，需要现场指导演练时间较长达 2 天，一般观念讲授课程可缩短至半天。

【课程收益】

- 1.通过培训使员工塑造良好的职业心态与提升职业素养；
- 2.通过培训师员工拥有良好的职业形象及提升技巧；
- 3.通过培训掌握办仪表礼仪、办公室礼仪、接到礼仪、商务用餐等重要礼仪等；

4.通过培训使员工拥有良好的自我管理能力和沟通能力、时间管理能力等；

5.通过培训使员工明确执行力的重要意义及操作方法，拥有团队协作意识及职业精神。

【课程大纲】

引言：课程导入

主席夫人与徐峥的案例导入

现场讨论发言

第一单元：职业化认识与自我定位(1-3 小时)

模块一：时代解读与环境分析

- 1、我们所处的新时代特点、环境解析
- 2、认识企业与企业文化
- 3、企业中的四种人
- 4、未来市场竞争中企业需要什么样员工？

案例：互联网营销渠道、公司要求化妆

讨论：你是新时代的人么

模块二：优秀员工的自我认知

- 1、认识自己，我究竟是谁？
- 3、我要去哪里，我要怎么去？
- 4、我的优势与劣势分析
- 5、从普通到优秀到卓越能力模型
- 6、职业生涯规划与职业选择

7、职场危机与商战危机

案例：迷茫的小赵、王经理升职记

故事：两颗种子，两种人生

模块三：优秀员工必备的职业理念

1、职业化素质的冰山模型

2、职业化的表现与误区

3、职业化的内涵

4、职业化的四个要求

5、职业素养提升的要点

案例：二战女狙击手柳德米拉

故事：飞刀来袭等

互动游戏、微笑互动

第二单元：优秀员工的职业化形象(3-6小时)

模块六：职业形象与仪容仪表

1、职业形象与职业发展

2、职业形象之仪容仪表

(1) 面部修饰

(2) 发部修饰

(3) 肢体修饰

(4) 化妆的学问

3、职业形象之仪态

(1) 动作语

(2) 表情语

(3) 能力训练

4、职业着装的基本原则

5、专业人士整体职业形象设计

6、出色形象，服装的色彩搭配

7、扬长避短，不同体型的着装要点

8、提高品味，了解服装品牌

模块六：办公室商务礼仪篇

1、电话礼仪

2、现代办公礼仪

(1) 办公室礼仪

(2) 网络沟通礼仪

(3) 现代办公用品使用礼仪

3、会议礼仪

4、拜访客户的礼仪

3、接待访客的礼仪

6、餐桌礼仪

(1) 商务用餐礼仪

(2) 奉茶和咖啡礼仪

第三单元：优秀员工的职业化技能(3-9 小时)

模块七：赢在执行

1、什么是执行力？

2、执行力 = 做到位

3、要执行力，不要借口

4、执行力强的员工九大特征

5、执行力就是把目标细化到日常工作中

案例：DM 连锁店、杨总的做法、煎蛋启示

模块八：时间管理

1、我们为何忙乱

2、时间管理的四个原则？

3、会谈的时间管理

4、第五代时间管理

案例：任经理的一天等

故事：鱼竿和一篓鱼

模块九：目标管理

1、目标管理法解与 SMART 原则

2、工作追踪与目标管理法实操？

3、绩效考核的目的与对象

4、绩效考核的难点与绩效循环

5、如何设定绩效标准及量化？

案例：某企业目标管理绩效表、PDCA 循环分析

小组练习：如何制订工作目标？？

模块十：有效沟通

1、沟通基本理念与目的

2、沟通细节与技巧

3、多层次沟通技巧演练?

4、资源整合，协调共事?

案例：不能一次到位、不同的意见、客户的时间等

故事：秀才去买材

模块十一：团队精神

1、团队价值与冲突

2、好团队的特征

3、组织角色与团队角色

4、梳理团队意识，学会与人合作

案例：企划部和销售部的会议

故事：天堂与地狱、小白羊与小黑羊

团队游戏：我们是一个人等