

《商务办公服务礼仪》

第一讲、礼仪的重要性及办公环境 5S 管理

一、6S 是什么？

二、6S 活动的重点是什么？

三、我们的办公场所环境和设置存在哪些问题？我们的办公习惯存在哪些问题？

四、你是否出现过以下的情况？

五、那么多问题怎么办？

六、整改前与整改后的对比。

七、办公环境三要点

第二讲、公司内应有的礼仪

一、仪表礼仪

1、形象整理

2、着装原则

3、女士着装

4、女士仪容七大自然照

5、女士仪表七大自然照

6、男士着装

7、男士仪容七大自然照

8、男士仪表七大自然照

二、仪态礼仪

1、微笑的魅力

- 2、得体的眼神
- 3、站、坐、行、蹲
- 4、肢体语言
- 5、个人举止行为注意事项

三、案例演示

第三讲、日常工作中的礼仪

一、出入房间的礼貌：

应注意的细节

二、办公秩序：

上班前的准备、工作时间

三、电话礼仪：

1、电话十大用语

2、礼貌用语：

电话礼貌三要素

3、电话禁忌

4、打电话的方法：

成功沟通电话的准备

5、电话接听的方法：

电话接听黄金定律

6、电话的转接方法

四、手机礼仪

五、案例演示

第四讲、与客户沟通的礼仪

一、销售礼仪：

介绍顺序、握手礼仪、交换名片礼仪、礼物礼仪

二、应用社交礼仪：

同行礼仪原则、商务执行礼仪原则、乘车礼仪

第五讲、职场细节禁忌