

房地产、物业日常行为知识培训实施方案

一、培训课程开发背景

一流的企业，一定具有一流的企业形象。调查研究表明：企业形象的上升或下降，对企业销售额的变化有着重要的影响，客户明显喜欢购买那些公众形象良好的企业的产品。而个人形象，作为企业形象的一个重要组成部分，它不是个性的，它承担着对一个组织的印象；它是与客户沟通的工具；并在很大程度上影响着企业的发展。

二、培训目标：

- 1、提升及塑造企业员工良好的个人职业形象和企业形象；
- 2、帮助企业员工了解工作当中必须遵循的礼仪规范；
- 3、帮助企业员工提升综合竞争力。

三、课程介绍

课程题目：《日常行为礼仪知识培训》

主讲老师：朱晴

授课对象：房地产、物业员工

课程时间：1天

授课方式：学员互动、讲师示范、学员实操、案例分析、趣味游戏、现场测试等多种方式，将知识性、操作性融为一体，使学员在活泼、生动、有趣的课堂气氛中得到认识和行动的双重提升。

四、课程大纲：

课程章节	课程内容	培训方式	课程收益
第一部分： 员工个人行为礼仪	一、维护企业形象，遵守相关制度，完成岗位职责 1. 你是公司的形象代言人 2. 个性服从组织，先适应后创造，遵守制度是天职 3. 日常行为礼仪的重要性 二、日常行为礼仪 1. 个人仪容礼仪 头发保持清洁	讲师详细讲授； 讲师学员双向交流； 学员分组讨论；	掌握作为企业员工应具备的职业素养与规范；

	<p>指甲不得有污垢 口腔清洁（上班不吃异味食品） 面容干净</p> <p>2.个人着装礼仪 服装：得体 鞋子：清洁、没有异味 袜子：合适</p> <p>3.个人行为举止礼仪（站姿、坐姿、走姿、蹲姿、用餐、出入房门、搬物品、递接物品等） 4.办公室电话礼仪 5.打招呼 6.楼道、走廊</p> <p>三、坦诚沟通</p> <p>1. 态度诚恳亲切 2. 措辞谦逊文雅 3. 语音、语调平稳柔和 4. 说话掌握分寸 5. 交谈注意忌讳 6. 交谈注意个人姿态</p>		
<p>第二部分 文明交往礼仪</p>	<p>一、与同事交往礼仪</p> <p>1. 同事相处艺术 2. 工作中的赞美艺术 3. 影响同事关系的5种行为 4. 职场中的拒绝艺术</p> <p>二、与领导交往礼仪</p> <p>1. 理解：人人都有难念的经 2. 服从 3. 保持距离 4. 不卑不亢 5. 给领导汇报工作的礼仪</p>	<p>讲师详细讲授； 案例分享 双向交流； 学员分组讨论； 互动练习；</p>	<p>掌握职场当中的交往礼仪；</p> <p>掌握与领导及同事交往的礼仪规范；</p> <p>掌握工作当中必备礼仪规范。</p>