
职场竞争力的提升与服务礼仪修炼

【课程提纲】

第一篇章、前言：真正的保障

- 1、就业保障 VS 职业保障
- 2、保障的来源——成为职业化的职业者
- 3、职业化所需要的管理
 - (1) 观念（思维）管理
 - (2) 态度（情绪）管理
 - (3) 行为（结果）管理

第二篇章、职业化观念（思维）管理：为什么而工作？

- 1、别做职场“植物人”
- 2、如何确立工作使命
 - (1) 我在团队中的存在价值
 - (2) 找到钱以外的工作动力
- 3、如何确立工作远景
 - (1) 个人远景和公司远景的结合
 - (2) 工作目标和成长目标的结合
- 4、如何确立工作价值观
 - (1) 理解公司的价值观
 - (2) 和公司的价值观一致
 - (3) 和你的目标保持一致

研讨：


- (1) 我在团队中存在的价值是什么？
- (2) 什么是我钱以外的工作动力？
- (3) 什么是我下一步的工作目标和成长目标？
- (4) 为了达到目标我需要做好哪些准备？

第三篇章、职业化态度（情绪）管理：为谁而工作？

- 1、态度比技能更重要
- 2、职业化态度
 - (1) 创业心态：为自己工作
 - (2) 积极心态：热忱地工作


3、创业心态 VS 就业心态

- (1) 什么是创业心态？
- (2) 创业心态带给你什么？
- (3) 如何建立创业心态？

 研讨：从“这不关我的事，这是公司的事”到“这是我的事，我是公司的一部分”

4、积极心态 VS 消极心态

- (1) 什么是积极心态？
- (2) 如何建立积极心态？
- (3) 如何自我激励？

 研讨：从“我这么一个小职位能做什么”到“我能做一些事去改变目前的状况”。

第四篇章、职业化行为（结果）管理：应该怎么做？

第一部分、内强能力——学习力、沟通力、合作力

1、如何持续成长

- (1) 学习力比学历更重要
- (2) 职业者如何在工作中学习工作

2、如何推销自己

- (1) 抓住机会展示自己
- (2) 把主管、同事和下属当作你的客户

3、如何融入团队

- (1) 成为合作者而不是“团队雇佣军”
- (2) 独行侠难成其事，成功来自团队

第二部分、外强行为——服务礼仪规范

一、酒店人员仪态篇

1. 酒店人员站姿训练
2. 酒店人员走姿训练
3. 酒店人员坐姿训练
4. 酒店人员蹲姿训练
5. 酒店人员鞠躬礼
6. 酒店人员服务手势、礼让手势、引领手势、递物姿势训练
7. 酒店人员电话、电梯、握手、递交名片礼仪

二、酒店人员仪容仪表篇

-
1. 面部发型修饰礼仪
 2. 化妆修饰礼仪
 3. 制服着装礼仪
 4. 正装着装礼仪
 5. 着装原则
 6. 个人饰品礼仪

三、酒店人员行为举止规范

- 1、规范的站姿
- 2、优雅的行姿
- 3、端庄的坐姿
- 4、文明的蹲姿
- 5、恰当的鞠躬
- 6、到位的手势

四、酒店人员谈吐礼仪规范

1. 服务用语的使用原则
2. 电话礼仪
3. 交谈礼仪
4. 倾听礼仪
5. 常用礼貌用语

五、酒店人员岗位礼仪规范

1. 机场代表服务礼仪
2. 总台接待服务礼仪
3. 客房服务礼仪
4. 餐饮服务礼仪
5. 会议服务礼仪