

办公室礼仪训练

培训目的： 提升职业人的角色形象；掌握现代社会交往和商务交往礼仪的规范；提高职业人沟通能力；为职业人获得事业成功奠定良好的基石；通过对中国传统文化的修习提升内心的修为；强化经理人自我印象管理的技能，进而提升企业整体对外形象；掌握现代社会交往和商务交往的礼仪规范；确立商务礼仪是竞争优势附加值的观念。

培训时间： 1天

第一篇 个人形象篇

第一章 个人印象管理

- 一、职业形象和职业生涯的关系
- 二、个人印象管理策略
 - (一) 保持形象的一致性
 - (二) 让对方愉悦
 - (三) 恰当的自我表露
- 三、首因效应、光环效应和扫帚星效应
- 四、给人良好的第一印象的四宜四忌

第二章 保持专业的形象——印象心理学指导下的着装管理

- 一、男士着装的礼仪
 - (一) 西装的选择
 - (二) 西装的选择与搭配（衬衫、领带、鞋袜、公文包的选择）
 - (三) 休闲服饰的选择与搭配
- 二、女士着装的礼仪
 - (一) 套裙的选择要注意的问题
 - (二) 套裙的搭配（衬衫、内衣、衬裙、鞋袜的选择及要求）
 - (三) 精确平衡点 - 如何兼顾装束个性化与新颖入时
- 三、佩戴饰品的礼仪
 - (一) 首饰的选择及佩带的要求
 - (二) 手表和笔的选择注意事项

第三章 保持专业的仪态——印象心理学指导下的举止规范

- 一、站姿的规范及注意问题
- 二、手姿的禁忌、国际上手姿的差异
- 三、眼神运用的规范及注意问题等

四、商务活动中得体的行为举止

第二篇 职业表现篇

第一章 职场礼仪

- 一、办公礼仪
- 二、接待来访礼仪
- 三、汇报工作礼仪
- 四、听取汇报礼仪

第二章 社交礼仪

- 一、上门拜访礼仪
- 二、介绍的礼仪
- 三、握手的礼仪
- 四、交换名片的礼仪
- 五、出行、乘坐交通工具的礼仪
- 六、馈赠礼仪

第三章 商务应酬礼仪

- 一、招待外地贵宾的礼仪
- 二、商务会议礼仪（洽谈会、新闻发布会、茶话会等）
- 三、商务庆典礼仪（签字仪式、开业剪彩、奠基庆典等）
- 四、商务用餐典型问题的纠正

第四章 商务电话礼仪

- 一、电话沟通基本礼仪
- 二、接听电话的礼仪
- 三、拨打电话的礼仪
- 四、避免电话沟通中常见的失礼行为

第五章 商务写作礼仪

- 一、商务信函的书面要求
- 二、传真——传递公司的形象与信息
- 三、邀请函的书面礼仪
- 四、商洽信的书面礼仪
- 五、其它商务公函的写作礼仪（推荐信、聘任信、庆贺信、感谢信等）