

塑造职业化形象

——公司礼仪实务

课 时：一天（共6课时）

培训对象：企业办公职员、新入职员工、服务人员、销售人员、客户关系管理人员等

培训师：孙瑞 老师

课程目的与学员收益：

- 使学员认识到礼仪与职业形象的重要关系，了解一般的公司伦理和职场道德规范，掌握最朴实并实用的礼仪原则，调整与人交往、在职场生存和发展的心态与视角；
- 了解公司内部日常办公礼仪的行为规范，学习礼貌用语、行动、仪表着装、团队协作、客户接待等不同的工作场景下的礼仪标准，掌握待人、处事、接物的礼仪准则，改善学员的职业形象，提高学员自身的工作修养和企业的礼仪水准。

课程特点：培训主要采用讲解、案例分析、相关游戏活动等综合教学方法，视现场时间与人数允许，可能安排部分演练。

课程道具：课前根据学员情况待定

课程提纲：

第一部分 职业形象是职场人士的第一张牌

- 企业和个人都在面临着挑战
- 不职业带来的痛苦和反思
- 职业化对每个人的要求
- 职业形象是你的第一张牌

第二部分 形象与礼仪的内涵

- 职业形象与礼仪修养
- 礼仪的起源和内涵的了解
- 礼仪的核心内涵与人性的需求

- 掌握职场礼仪有助于职业的成功

第三部分 日常办公的礼仪

1、着装礼仪的基本要求

- 男士的着装礼仪
- 女士的着装礼仪
- 自检：着装的忌讳

2、注意你的仪表与行为举止

- 从音、容、笑、貌开始，处处养成好习惯
- 站立、坐、蹲、走等行为礼仪
- 关注仪表细节、展现个人素养
- “出手”的风度
- 关注行为细节之处，修炼品行

3、日常沟通与团队协作中的礼仪

- 沟通的三个基本问题
- 善于控制自己的情绪和语气
- 对上级的礼仪注意事项
- 与下属工作时的礼仪事项
- 与团队协作时的礼仪事项

4、联络中的礼仪

- 电话礼仪的特点
- 接打电话的注意事项
- 电话礼仪的十六条规则
- E-mail 礼仪
- 书信礼仪

第四部分 办公室日常接待客户的基本礼仪

1、客户来访时的礼仪事项

- 提前做好准备
- 引导客人的礼仪
- 见面握手的礼仪

- 鞠躬展现风度
- 介绍的关键
- 交换名片的重点
- 会客室入座的礼仪
- 注意谈吐与记录
- 送客的礼仪

第五部分 招待客户的礼仪

- 行礼的原则与技巧
- 行礼要注意时机
- 中餐礼仪
- 西餐礼仪
- 自助餐礼仪
- 茶文化与咖啡礼仪

第六部分 总结与课程回顾