

商务礼仪与职业素养提升培训

主讲：邢梦涵

培训前言

对一名已经进入职场的员工来说，没有受到专业系统训练，将为企业带来巨大的管理成本开支，无法更快更好的融入团队、胜任工作；现在的你，也许工作中总是被动行事，不能主动掌握工作节奏；想做的更多、更好却没有好的方法、思路；想更好的执行领导的政策，却总是得不到支持；----

诸如以上的问题，都是每个企业员工面对的困惑，如何把握正确方向快速掌握提升员工的从业水准呢？这是我们今天必须面对与解决的课题。

课程目标

- 清晰了解自己职业角色，提升职业化能力。
- 两天的精彩课程，给你十年的工作管理技能基础和方法。
- 提升你的工作效率及工作质量。
- 从内心开始改变，让你的微笑、服务为企业发展提供更多的力量。
- 使你沟通及协调管理等工作更加专业化。
- 熟悉各项工作中自我管理技巧：通过现场练习，现场点评。

培训对象 新近员工、储备干部、中基层员工等。

培训时间 标准版贰天，核心版壹天（每天6小时）

培训提纲

模块一：如何成为成功的职业人

- 认清角色 忠于企业
- 责任心 VS 能力，企业核心人才素质分析
- 任务与责任
- 室内互动练习
- “服务外包思维”——我是我工序的老板。
- 责任的境界：完美与零缺陷
- 任务是一切责任的前提
- 遵守制度
- “绝对”服从
- 拒绝借口，勇于负责

- 集中力量紧随目标：给我任务，指明方向，我一定按时完成
- 责任归因模式：
- 敢于承担责任：
- 责任的角色平衡
- 尽职尽责、自动自发，让责任成为习惯
- 从应付工作到履行责任
 - 全力以赴
 - 态度决定一切

模块二：职业礼仪与形象塑造

●个人形象塑造及礼仪

着装的 TPO 原则；

女士着装的要点；

男士着装的规范；

仪容礼仪规范；

化妆的礼仪；

站、坐、行的礼仪规范；

恰当的肢体语言。

●公共场合礼仪

见面介绍的礼仪；

问候的礼仪；

名片的使用；

日常商务活动中的礼仪规范；

与工作有关的文体活动中的礼仪规范。

●电话礼仪

接听电话的基本原则；

接听电话的几项注意；

拨打电话的几大要点。

模块三：时间管理及工作统筹技巧

●时间管理的误区；

●时间管理的原则；

- 目标管理与 80/20 法则；
- 缓急轻重的优先管理；
- 个人时间与领导工作时间计划与安排；
- 有效利用时间技巧。

模块四：团队协作与有效沟通技巧

- 四种现象和三种团队

- 什么是优秀团队？

共同愿景—团队的精神动力；

高绩效团队建设。

- 沟通的艺术（如何建立良好人际关系）

沟通的决定性因素；

学会倾听；

说话习惯及其影响；

互动讨论及案例分析。

- 如何与上级沟通

上级是什么；

聚焦中心工作；

有效的沟通；

用会谈架起沟通的桥梁；

带着理解面对上级；

读懂上级；

上级关注什么。

职业生涯阶梯