

---

# 《职场人士礼仪素养训练提升》

## 课程背景：

个人形象是构建单位公众形象的基石，工作人员是否懂得和运用现代职场的基本礼仪，不仅反应出工作人员自身素质，而且体现出其所在单位严谨的管理水平。

尊重他人是现在交往礼仪的重要原则；真诚、自律和适度是不变的礼仪法则；帮助工作人员对应变化多样的礼仪场合。。。。。。。

**授课时长：**1天，6课时

**授课对象：**所有职场人士

## 课程收益：

本课程旨在帮助管理人员、部门经理及工作人员、职场人士了解职场的规范，掌握职场礼仪的要领，完善提升整体形象；为企业创造出更好的经济效益和社会效益，树立企业优秀品牌而设计。

**授课对象：**中、基层人员

---

**课程特色：**采用轻松喜悦的教学环境，通过互动、模拟、训练、游戏等环节让学员达到即学即用的效果。课程进行了跨界混搭，结合**心理学、非暴力沟通、思维导图**，进一步讲职场礼仪重点植入学员大脑，达到即学即用的效果。

## 课程大纲：

第一讲：礼仪与个人魅力---人生必修课

- 1、 职场礼仪的内涵
- 2、 礼仪的最高境界是礼由心生
- 3、 礼仪在职场中的影响
- 4、 我们就是企业的“金字招牌”

第二讲：魅力无限的职场职业形象

一、 定位你的职业形象——让形象辅助您事业的发展

案例：杨澜—没有人有责任通过你邋遢的外表发现你优秀的内在

视频：穿普拉达的女魔头

讨论：职业形象的构成要素及对未来发展的影响？

---

## 二、 仪容礼仪：首应效应——心理学第一印象（视频）

1、仪容仪表的基础（修面：男士魅力的亮点；化妆：女士职业形象的标志；职业人士的发型要求）

2、现场练习、分析与诊断：如何“提升”你的仪容

## 三、 仪表礼仪

1、 着装礼仪的 TPO 原则

2、 职业女士着装原则

3、 女士裙装四大禁忌

4、 女士佩戴首饰四大原则

5、 男士着装的两个单色，一个图案

6、 男士着装三三原则

7、 男士着装的衬衣细节、扣子细节、领带细节、鞋袜细节

## 四、 仪态礼仪

1、 案例：国母彭丽媛的气质（视频）

---

2、站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌

3、递物、接物、手势的运用要领示范与训练

4、微笑的魅力与训练、眼神的运用与规范

案例：布什总统的小动作

5.职业人的仪态禁忌

### 第三讲、日常职场交往礼仪

#### 一、 会面礼仪

1、 问候礼仪

2、 致意礼仪

3、 称呼礼仪

4、 介绍礼仪

5、 握手礼仪

6、 名片礼仪

#### 二、 办公室接待礼仪

- 
- 1、 迎接与引导的礼仪（同行、引导、电梯、上下楼梯、出入房门）
  - 2、 奉茶礼仪与技巧，
  - 3、 位次排序礼仪
  - 4、 乘车礼仪
  - 5、 送客礼仪

### 三、职场餐宴礼仪

- 1、 宴请、赴宴、用餐礼仪
- 2、 点菜技巧和禁忌
- 3、 餐中八大禁忌
- 4、 喝酒的文化
- 5、 桌次与座次排列

### 第四讲、职场沟通礼仪

- 一、 沟通的基本理念
  - 二、 职场沟通的七项修炼
- 1、 笑是人际沟通的桥梁

- 
- 2、 情绪控制与表情神态
  - 3、 运用合理目光与人交流
  - 4、 如何运用积极肢体语言与人沟通
  - 5、 沟通中“说”的礼仪技巧
  - 6、 沟通中“听”的技巧
  - 7、 “赞美”让你成为受欢迎的人

三、 如何与上司、平行、下级沟通

四、 电话礼仪（接电话，打电话，代接电话，挂断，声音色彩礼仪）

### **第五讲：职场阳光心态塑造**

- 1． 什么是心态
- 2． 心态的力量（影响能力与生理）
- 3． 积极主动心态（高效能人士7个习惯案例）
- 4． 乐观心态（无臂女孩案例）
- 5． 自信心态（自然界吸引力法则）
- 6． 空杯心态（刘晓庆案例）
- 7． 包容心态（曼德拉案例）

---

8 . 感恩心态 (N 个案例)

9 . 双赢心态 (企业是一所不用交学费的大学)

10. 敬业心态 (工匠精神)

### **第六讲：职场减压小技巧**

1、压力的形成

2、改变对事情的认知，一步过度到“接受”

3、这件事情对我有什么好处

4、互动：我很好，我很好

5、头脑风暴：写出你日常解压方式

### **第七讲：回顾总结—使用思维导图综合所讲思维记忆**