

# 职场礼仪与职业形象塑造

讲师：王惠

## 课程纲要

**【课程名称】** 《职场礼仪与职业形象塑造》

**【课程背景】**

在商业竞争日趋激烈的今天，一个人可持续性发展应当具备“五商”：智商、情商、体商、灵商、财商……而在很多的商务场合，我们的情商就显得尤为重要，礼仪无疑是情商的外在表现，是商务活动中的“通行证”。在很多商务场景中我们经常会左右为难：

- ◇ 在商务交往中，如何找到适合自己的色彩搭配和穿衣风格，让你更具亲和力？女性穿职业装所搭配的丝袜一定必须是肉色吗？男士的商务正装竟然不是黑色？在商务晚宴中，如何根据场合和角色定位选择恰当的服装，既不喧宾夺主，又能不落俗套。
- ◇ 在客户拜访过程中，如何着装搭配给客户留下完美的第一印象；与客户沟通过程中，如何提升人际敏感度以便促成后续的商务合作。
- ◇ 在商务接待过程中，如何使用身体仪态体现职业化素养，如何使用肢体语言展现个人魅力和企业文化。
- ◇ 外商客户单手递名片过来时，究竟该单手还是该双手接才对？如何驾驭商务休闲装的正式度与分寸感。

《职场礼仪与职业形象塑造》课程将围绕个人形象管理 ABC 原则，从 A (Appearance) 服装仪容；B (Behavior) 行为礼仪；C (Communication) 沟通技巧，三个方面进行重点讲解。通过学习将带给你一双眼睛：学会观察，提升人际敏感度，学会更好地与他人沟通的敏锐之眼；一双手：动手优化，学会根据场合、时间、地点、角色、信息搭配服装的行动之手；一颗心：把握细节，学会借助肢体语言建立亲和力的同理心。

本课程主要特点如下：

- ◇ 本课程是经历过近百次以上企业内训的精品实操课程，能够站在企业与员工的双重角度以发展的视角看待个人与企业，学习与改变之间的关系，并通过案例讨论、行动学习等生动形式，有效提升学员达成目标的主动性。；
- ◇ 不是传统的单调讲授，而是以案例和现场演练贯穿全程；运用团队体验和行动学习的方式，使参训学员现场掌握知识，学以致用；
- ◇ 课程讲师服务于东方航空、中国航空、海南航空、农业银行、建设银行、浙富控股集团、绿地集团等多家国企、外企、私企，强调以落地为目标的课程理念，实战经验丰富。

### **【课程收益】**

- ◇ 通过课程的学习，帮助学员掌握礼仪背后传递的深层次内涵；
- ◇ 通过课程中所涉及的方法，帮助学员提升人际交往的敏感度，降低沟通成本。
- ◇ 通过课程中的启发，挖掘学员的潜能，塑造职业化形象提升综合素养
- ◇ 通过课程中的工具，让学员建立自信，懂得提升业绩从提升自己做起，关注大趋势并不断创新。

(备注：可根据学员实际情况来适当调整课纲内容)

**【课程对象】** 企业全体员工

**【授课方式】** 理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

**【课程时长】** 7小时

## 【课程大纲】

### 小组讨论：你所不知的个人品牌管理 ABC 原则

#### 第一单元：形象力助你赢得人生

- 穿着 TPORM 原则
- 找到适合自己的颜色
- 现场测试：色彩风格诊断：什么样的色彩风格适合你？

#### 第二单元：穿出属于自己的着装风格

- 怎样搭配看起来挺拔又有型？
- 服装搭配通行指南
- 商务正装 VS 商务休闲装
- 男性商务装——打造值得信赖的商务形象

商务衬衫——着衬衫的禁忌

商务领带

着西装时扣子的禁忌

商务配饰

- 女性商务装——塑造典雅大方的商务形象

商务套裙——专业性、权威感的象征

商务形象配饰

- 突显个人风格的日常穿搭
- 社交场合怎么穿礼服合宜且有格调
- 现场演练：商务谈判场合着装要求

### 第三单元：探寻肢体语言的秘密

- 眼神的交流——有温度的传递
- 表情的渲染——笑容是你的第一奢侈品
- 站姿的传递——站出自信与成功感
- 走姿的象征——走出的你的风范与气质
- 正确的坐姿——坐出高贵、平和与尊重感
- 手势的含义——你的手也会说话

### 第四单元：运用礼仪塑造独特人格魅力

- 神奇的 55/38/7 定律
- 小游戏：四种距离的界定
- 商务接待不可不知的礼仪

迎接的身份对等原则

主随客便原则

迎接的“先来”原则

商务握手传递的不同情感

## 案例研讨：尼克松的外交智慧

- 商务名片的递送大学问
- 商务引导礼仪——永远存在于最恰当的位置
- 现场演练：上下楼梯的引导方式、搭乘电梯的礼仪
- 商务接待的座次礼仪——让合适的人坐在合适的位置
- 现场演练：

相对式房间的待客座次

并列式房间的待客座次

谈判横桌式座次

谈判竖桌式座次

商务签约座次

乘坐商务汽车的座次

餐桌的座次安排

- 商务宴请的礼仪

宴会前期准备工作

中式宴请的尊位确定、位次排序

点菜技术

进餐礼仪与敬酒的学问

## 案例研讨：毕福剑饭桌上的那些人

### 第五单元：沟通的艺术

#### 小组活动：“我的心里话”

- 沟通必备锦囊——四型风格法

风格类型与有效沟通

如何成为变色龙

有效沟通技巧

倾听的流程

给与和接收反馈

二级反馈的意义

- 工具：用 BIC 做负面反馈

- 与领导沟通的三个秘诀

尊重而不吹捧

请示而不依赖

主动而不越权

- 与下属沟通的三个关键词

态度

放权

监督