

职场礼仪与情商管理

讲师：王惠

课程纲要

【课程名称】 《职场礼仪与情商管理》

【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、公务、政务活动中的“通行证”。

在很多商务场景中我们经常会左右为难：

- ◇ 公务接待中如何体现接待规范？找到符合自己职业的形象？
- ◇ 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。
- ◇ 如何提升个人修养做到最好的情绪管理？
- ◇ 职场礼仪在日常工作中的重要性？

《职场礼仪与情商管理》课程将围绕个人管理 ABC 原则从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、信息使用礼仪的行动之手；一颗心：把握细节，学会借助肢体语言建立亲和力的同理心。

【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，提升情商能力；

- ◇ 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】 1-2天/6小时

【课程大纲】

小组讨论：你所不知的个人品牌管理 ABC 原则

第一部分：用着装提升你的职场战斗力

- 个人品牌形象管理 ABC 原则
- 着装认知五层次
- 用服装去沟通——如何“辨色识人”

案例分析：为什么他一直喜欢“黑白灰”？

- 职场着装的四个层级

案例分析：为什么要了解别人的着装风格？

第一层及：权威型职场 关键词：标识与统一

第二层级：专业型职场 关键词：权威与保守

第三层级：传统型职场 关键词：得体与融入

第四层级：创意型职场 关键词：自由与品味

- 着装级差的妙用

案例分析：巧用色彩和着装去沟通

- 如何“品衣识人”？
- 如何让你的职场着装“穿的对”
- 穿着规则中的“个性—共性—个性”的差别
- 职场着装六种禁忌

案例分析：羊绒大衣与皮草所传达出的不同信息

- 合体比好看更重要

案例分析：男士成套西装穿着合体的标准

- “衣检”的重要性

工具一：TPORM 模型

第二部分：用仪态提升你的职场竞争力

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

第三部分：商务接待礼仪

一、距离的奥秘

1、四种距离的界定（游戏引入）

2、四种距离的巧妙应用策略

二、客户交流的四大要求

三、迎接礼仪——掌握火候最关键

1、距离在迎接中的要求

2、做有温度的传递

四、握手礼仪——这三到五秒钟体现热情、可信赖度与性格

五、称谓礼仪

1、称谓中你容易出的错

2、称谓礼仪的沟通应用

六、引导礼仪——永远存在于最恰当的位置

1、上下楼梯的引导方式

2、搭乘电梯的礼仪

3、标准手势

4、行进指引

教学方式：实操训练、讲授示范

第四部分：政务接待礼仪

一、做好充足的事前准备,确认确认,再确认

坚持规范化做法（规格不能多变）

提前做好必要的准备工作

注意迎来送往的细节

自始至终对来宾热情友好，专心致志

（热情有度，有所为，有所不为）

注意住宿，膳食的安排（预定，确认菜单等）

二、客人的引导礼仪

在走廊的引导：在左？在右？

进出会客室的引导：先进？后进？

上下楼梯的引导：在前？在后？

进出电梯的引导：后进？后出？

重要宾客的引导

三、会客室内的接待礼仪

推荐饮品给客人

奉茶的礼仪

咖啡礼仪

座位的安排：场景演练揭示排位原则

四、送客礼仪

容易引起客人误会的送客行为

送客行为规范

五、鼓掌礼仪

鼓掌意在欢迎、欢送、祝贺、鼓励其他人

作为一种礼节，鼓掌应当做得恰到好处

节奏要平稳，频率要一致

掌声大小，则应与气氛相协调为好

六、乘车礼仪

乘车礼仪规范

车上乘客座次安排

上下车礼仪

第五部分：职场办公礼仪

一、电话礼仪——声音传递信息

基本电话礼仪

拨打电话礼仪

接听电话礼仪

二、请示汇报礼仪

请示汇报的内容安排、时间长度、必备用语

听取汇报的关键

三、公务文书礼仪

公文写作基本要求

公文礼仪

公文的递接

四、办公室沟通礼仪

(一) 语言规范

问答用语

致谢用语

道歉用语

工作忌语

影响同事关系的十个“小节”（与领导、与同事）。

第六部分：会务礼仪

一、计划流程、运作筹备

明确会议宗旨

成立会务组

确定流程议程

合理的时间安排

做好接待安排

二、会场布置、会议座次

安排入场及坐次

配备会场服务人员

掌握会场节奏

合理有效的维护会场秩序（手机的处理）

三、会议传达、会后沟通

会议主持人的礼仪

发言者的礼仪

听众的礼仪

会议记要工作的要点

重要会议的评估成果（评估表建立）

会议传达的双流向

第七部分：政务宴请礼仪

一、宴请的分类

中试宴请

西式宴请

正规宴会

普通宴会

二、宴请的简介

宴请的原则

座次安排

宴请的主题

男女宾客分别对待

三、宴请的准备

提前确定宴会的时间、地点、人员

合理的方式进行邀请

制定合适的菜单（不以昂贵为首要标准）

席位编排（不同国家和地区的习惯不同）

布置现场

四、餐桌的礼仪

中西式餐具的使用标准

点菜与上菜的礼节

用餐的气氛以及禁忌

筷子与刀叉的使用禁忌

五、餐桌的入席与退席

六、茶、酒文化

东西方酒文化的差异

历史悠久的茶文化

七、祝酒礼仪

祝酒词

紧紧围绕宴会的中心话题

带一点幽默的色彩

八、其他细节

第八部分：职业心态与情绪管理

- 案例研讨：永远和上司保持一致
- 小组讨论：发现上司错了怎么办？
- 小组讨论：发现同事错了怎么办？
- 团队成员与角色分工
- 角色定位决定职业人的未来
- 案例研讨：人生职场三个圆圈圈的故事
- 三叶草模型与阳光心态塑造

焦虑的应对策略

失落的应对策略

厌倦对应用策略

- 管理好情绪与压力