



## 4S 店服务礼仪与职业素养提升

### 课程简述：

在职场中，有的人明明很有才华，工作一直很努力，可却不能得到领导各现事的认可，为此烦恼不已。问题到底出在哪里了叫经？原来，是伤在了不懂职场礼仪，缺乏职业素养上。或许一个得体大方的动作不能让你从一个小职员晋升为 CEO，但是一个精鲁的小行为却能让你苦恼经营的职场形象在为受损。可见素养与礼仪对于职场人来说是到关重要的。本课程专门的针对连锁式服务销售机构设计，帮助他们的员工迅速掌握职场礼仪，从而更好地和领导、同事、客户相处，更加高效、快乐地工作，加快自己的职场成长。

### 学习目标：

通过学习提升学员的职业气质修养；培训使学员懂得如何根据自己的职业塑造其个人形象；通过培训使学员掌握在现代商业交际活动中必须遵循的礼仪规范；通过培训使学员提高职业化素养；通过培训让学员用礼仪表达对他人的尊重，从而提升企业对外服务的形象。

### 课程内容：

#### 壹、 素养与能力入门

- 1) 工作是什么？
- 2) 员工职业化需要的素质与能力
- 3) 提升职业素养“六个基本规则”

#### 贰、 有礼走遍天下

- 1) 不懂礼仪，你就是未成年人，成长提升也会经历障碍
- 2) 掌握礼仪的“四项基本原则”
- 3) “礼”与“仪”的平衡

#### 参、 商务形象

- 1) 一线员工仪容仪表
- 2) 工作中的仪态
  - A. 站姿、行姿、坐姿、蹲姿
- 3) 识别基本肢体语言
  - A. 礼貌的表情表达尊重
  - B. 职场中不该出现的手势与动作
- 4) 职业套装，穿出优雅阳光的魅力
  - A. 职场着装的正式级别
  - B. 男式正装与配饰规范
  - C. 女士正装与配饰规范

#### 四、 商务礼仪

- 1) 初次见面的礼仪
  - A. 介绍他人时容易犯哪些错？
  - B. 握手礼仪
  - C. 小名片在讲究
  - D. 公司来了重要客人，你会接待吗？
- 2) 位次礼仪
  - A. 陪同行进位次
  - B. 会面位次
  - C. 合影位次
  - D. 餐饮位次
  - E. 乘车位次
- 3) 开会与谈判的礼仪
  - A. 会议座次
  - B. 发言礼仪
  - C. 与会礼仪
- 4) 个人空间的礼仪
  - A. 不得不说的电梯“潜规则”
  - B. 办公桌不是你的“私人领地”
  - C. 涉及物品的办公礼仪
  - D. 像尊重客户一样尊重领导与同事

#### 四、 职场礼仪素养：办公礼仪与沟通能力

- 1) 联络礼仪
  - A. 选择对方可以“看到”你打电话时的表情
  - B. 身体素质 联络方式
  - C. 不懂手机礼仪，你就“OUT”了
  - D. 替别人接听电话的礼仪
  - E. 控制通话进程的技巧
  - F. 倾听的作用
  - G. 处理情绪客户
  - H. “即时聊天”工具中的礼仪习惯
- 2) 沟通礼仪与能力提升
  - A. 礼貌用语
  - B. 职场软垫式语言的运用
  - C. 沟通服务中的“三杯茶”：
    - 尊重的表达
    - 赞美的作用、
    - 信任的障碍
  - D. 职场话题的禁忌
  - E. 沟通语言中的三个转变工具
  - F. 跨部门沟通礼仪与技巧
- 3) 表达与沟通
  - A. 说服别人的能力

- B. 工具：利害矩阵
- C. 表达中的结构思维能力
- D. 表达到影响到：神奇表达田字格

**学习对象：**公司、各类机构前端销售服务人员、基层管理者

**培训人数：**30人（人数最多不超过50人）

**培训时长：**2天