

懂礼仪会沟通——高效提升职场发展的加速器

课程背景：

职业礼仪是我们现代职场人必备的素质，一个知礼、懂礼、用礼的人，能够建立更好的人际关系，营造一个积极向上、和谐共进的团队氛围，让企业形成一种核心竞争力，现代职场人有责任，也有必要让自己加强礼仪的修炼，如果说礼却不做礼、嘴上有礼而行动没有礼、只看得见别没有礼而看不见自己没有礼这都算不上是个有礼之人。

礼仪是外在形式，也是与人进行友好交际往来的重要前提和基础，而沟通则是礼仪的补充和延伸，没有良好的沟通能力，即使外在形象和礼仪规范都到位，那么也无法达到理想的交流和沟通效果。因此，无论在生活中还是工作中，沟通和礼仪缺一不可。

本次课程从礼仪的行为层面的操作细节去进行讲解、练习、并将所有的内容融会贯通，意在让学员：懂礼仪、会礼仪、并将礼仪运用到日常的工作沟通中，达到言行一致、内外兼修。

课程特色：

- 大量案例讨论、礼仪实际操练，让学员自主学习
- 用分享及练习的方式强化学员的学习力，提升学员的学习体验感和参与度

课程收益：

- 掌握：职场中的各项礼仪规范
- 提升：沟通技巧，打造个人良好的公众形象，赢得上级及同事好感
- 培养：知礼、懂礼、用礼的高素质职业人才，让职场礼仪提升企业竞争力

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业基础员工

课程方式：理论讲解+分组讨论+动作示范+互动练习+案例分析+角色扮演+情景模拟

课程大纲

第一讲：职场礼仪概述

一、礼由心生

1. 礼

- 1) 政治制度
- 2) 礼貌礼节
- 3) 礼物

案例分享：《国外回来的》

小组讨论并分享：你知道的礼节有哪些？

2. 仪

- 1) 容貌和外表
- 2) 准则和法度
- 3) 仪式和习俗

现场互动：员工仪表优点点评

小组讨论并分享：你知道的仪式和习俗有哪些？

二、职场礼仪5大原则

1. 职场平等原则
2. 相互尊重原则

3. 诚实可信原则
4. 宽容待人原则
5. 律人律己原则

现场互动：职场礼仪原则问题小测试！

三、赢得人心的 2 大法宝

1. 职场礼仪的注意事项
2. 沟通技巧的及时运用

小组讨论并分享：职场成功需要具备哪些礼仪？

第二讲：职场仪态举止修炼

一、眼神

1. 注视的区域
2. 注视的时间
3. 注视的方式

全员互动：眼神的练习

二、微笑

1. 真诚、自然
2. 有目光的接触

全员互动：微笑的练习——微笑操

三、优雅的举止

1. 站姿的不同姿态和注意事项
2. 坐姿的标准 8 步入坐法
3. 标准的走姿呈现和注意事项
4. 蹲姿的基本要点和注意事项
5. 手势在不同场景的运用
6. 递送的不同步骤和方法
7. 斟送茶水的注意事项

讲解+示范+小组成员 3 人组队练习

第三讲：办公室礼仪修炼

一、办公室称呼礼仪

1. 称呼的原则
2. 称呼的禁忌

现场互动：称呼小测试！

二、办公室问候礼仪

1. 日常问候方式及练习
2. 特殊问候节日及分享

小组讨论：日常工作中常用的问候语！

三、办公室电梯礼仪

1. 进出有序
2. 电梯位次
3. 注意事项

讲解+示范+小组成员 3 人组队练习

四、办公室接待礼仪

1. 接待从迎接开始

- 1) 迎接问候——握手仪礼

- 2) 礼待宾客——指引礼仪、座次安排
- 3) 陪客交谈——递送名气、斟茶礼仪

讲解+示范

小组成员3人组队练习

2. 车辆接送

- 1) 乘车座次安排

现场提问互动：不同车型/不同人驾驶车辆的乘坐位次安排！

现场场景呈现练习

3. 接待引领

- 1) 走廊行进的引导
- 2) 上下楼梯的引导
- 3) 电梯乘坐的引导
- 4) 会客厅的引领

讲解+示范

小组成员3人组队练习

4. 办公室接待礼仪

- 1) 接待座次次序安排
- 2) 斟送茶水的次序及注意事项
- 3) 递送名片的次序及递送方式

讲解+示范

小组成员3人组队练习

现场场景呈现练习：座次+递送名片+奉茶

第四讲：职场沟通礼仪

一、赞美

1. 发自内心的微笑
2. 适度真诚的语言
3. 具体细节的练习

现场互动：赞美练习！

二、互动

1. 换位思考是沟通的桥梁
2. 通过已知信息进行链接
3. 用鼓励与认同积极反馈

沟通互动串烧故事：《公主的月亮》

三、提问

1. 问对问题——引导深入交谈
2. 提问的目的——得到想要的答案

案例分享：《学英语》

四、高效沟通

1. 事前准备，营造氛围
2. 确认频道，目标一致
3. 陈述观点，传达信息
4. 处理异议，解决疑问

案例讨论：《多加3个人》