

# 礼赢职场

## ——企业全员商务礼仪提升训练

### 课程背景：

一个企业从大做到强，不仅需要强大的技术实力和经验积累，还需要依靠人才和理念这样的软实力。在当今知识经济的大环境下，企业之间的竞争早已不仅仅是成本、技术或者是员工技能之间的较量了，竞争的天平已经逐渐转向了“软实力”的角逐，其中高素质的员工，高质量的服务，每一位员工优雅得体的礼仪修养、赏心悦目的仪容仪表、彬彬有礼的行为举止都是至关重要的因素。

精通商务礼仪的商务人士，即使面临尴尬，也能巧妙化解；反之，即使面对善意，也会弄巧成拙，让他人耿耿于怀；精通商务礼仪，拥有良好的人际关系，必然拥有丰厚的人脉，必然拥有强大的竞争力。本课程重在职业化软实力的修炼，帮助员工为合作伙伴创造额外的价值，给客户以尊重，并赢得企业独有的竞争力。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**职场人士、职业经理人、职场新鲜人等

### 课程收益：

#### 企业收益：

- 企业员工的整体素质得到有效提高；
- 员工认识到形象塑造的重要性并获得相应的方法，自觉成为商务组织形象的塑造者和代表者。
- 通过指导员工的商务活动，减少误会和失误，为企业赢得更多的商机和利润；
- 通过员工得体的行为、良好素质的展现，强化企业文化、提升企业形象；
- 员工在各种商务场合均能够应对自如，举止有度，有力展示企业软实力。

#### 员工收益：

- 在接待、会见客户时，能够做好充足的准备，展现出良好的第一印象；
- 能够于举手投足间展现良好的职业素养，于恰到好处的言行中提升自身形象；

- 学会在不同商务场合表现大方得体,并避免失礼;
- 能够展现出坦率友好的态度,赢得同事的尊重,获得客户的信赖;
- 通过良好的商务跟进与沟通,搭建职场人脉,取得同事及客户的支持与帮助。
- 了解平时被自己忽略的小细节,完美展现自己的修养与素质。

### 课程方式：

讲与演，声与形，练与评的相结合，图与影象,实战与体验的相结合，实现全程互动、身临其境，迅速突破：

1. 课堂讲授法
2. 工具演示法
3. 案例教学法
4. 实战练习法
5. 讨论培训法
6. 角色扮演法
7. 游戏活动法
8. 测试点评法
9. 头脑风暴法
10. 情景模拟法

## 课程大纲

### 第一讲：礼之义——礼仪与商务礼仪认知

#### 一、时代价值中古老的精神财富

1. 礼仪的涵义与作用
2. 礼仪应用的原则

#### 二、应用礼学赋能商务礼仪

1. 礼仪应用的内在驱动
2. 礼仪应用的外在把握
3. 商务礼仪与企业形象提升之间的联系

**互动式体验：**仁与人

**情境模拟：**撞人

## **第二讲：礼之形——商务形象塑造**

### **一、形象与礼仪的关系**

1. 解构商务形象

**案例：**酒吧的际遇

2. 第一印象管理清单

**工具：**55387 定律

### **二、商务男士形象塑造**

1. 发型：先声夺人

2. 面容：精神奕奕

3. 场合着装与穿搭禁忌

**案例：**商务正装&商务休闲

4. 鞋袜搭配与配饰选择

5. 商务男士形象细节管理

**工具：**商务男士形象塑造一览表

### **三、商务女士形象塑造**

1. 发型：改变气质

2. 得体职业妆容的快速打造

3. 职业装束的穿搭法则与禁忌

4. 鞋袜搭配与配饰选择

5. 商务女士形象细节管理

**工具：**商务女士形象塑造一览表

## **第三讲：礼之态——商务场合举止仪态及表情管理**

### **一、举止大方显价值**

1. 挺拔的站姿训练

2. 得体的坐姿训练
3. 稳重的走姿训练
4. 体面的蹲姿训练
5. 自信的手势训练

### 实战演练环节

## 二、非语言信号管理

1. 眼神

**互动式体验：**目不转睛

2. 微笑

**互动式体验：**你笑的真好看

3. 人际距离

**角色扮演：**再靠近一点点

4. 微表情与微动作

## 第四讲：礼之言——商务言谈礼仪与沟通技巧

### 一、称呼礼仪

1. 正式场合与非正式场合要区分
2. 慎用简称
3. 称呼对方想听到的称呼

**案例：**贱内的故事

### 二、网络沟通礼仪

1. 邮件沟通礼仪
2. 微信沟通礼仪

**案例：**你的微信名出卖了你

**互动：**角色扮演

### 三、卓越的商务跟进——帮助你建立长期关系

1. 跟进的时机
2. 如何有效地保持跟进

### 3. 与合作伙伴的跟进技巧

工具：商务跟进三部曲

## 第五讲：礼之用——掌握商务场合礼仪应对

### 一、办公礼仪

1. 与上司相处之道
2. 与同事相处之道
3. 新员工办公室礼仪

实战演练，小组 PK

### 二、行进礼仪

1. 走得有礼貌
2. 引领礼仪
3. 上下楼梯
4. 搭乘电梯
5. 会议室的开门与关门

### 三、商务会见礼仪

1. 迎宾礼仪
2. 介绍礼仪
3. 握手礼和拥抱礼
4. 不可代替的名片礼

实战演练，小组 PK

### 四、商务宴请时的礼仪应用

1. 中餐礼仪
2. 西餐礼仪
3. 鸡尾酒会/舞会/的宴客细节

情景模拟：敬酒的艺术

案例：企业老总的尴尬

## 第六讲：礼之情——应用礼学链接价值，唤醒人生

### 1. 生命的意义

**游戏互动：**甜蜜的负担

### 2. 礼仪背后的价值

**学员分享，小组 PK**

### 3. 讲师带领回顾课程、总结、祝福、再见