

职场礼仪市场版——礼顺职场

课程背景：

在现今社会中，科学、信息技术的透明与普及，产品同质化让产品再难独立为王，客户感观体验刺激已经被点醒，得体、信赖、愉悦的商务交往界面加上过硬产品，才能抓住合作机会、市场机遇，占领市场、扩大份额。大厦耸立，非一日之功，地基的基础决定了楼层高度。

物有本末，事有终始，企业高层、中层、基层的商务交往能力，影响并决定了企业与市场交往的质量，决定了企业在同行业内的竞争软实力——企业核心竞争力之一。人系情感动物，运用商务礼仪发展“一次一生”的忠诚、稳定、持久的客户关系。

课程收益：

- 客户经理能够在与客户对接上发生重大社交接待改观；
- 提升客户拜访的成功率、合同的签单率、提升大客户比率；
- 提高商务合同的单份含金量；
- 提升个人及企业形象。

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：企业中/高层管理者

课程人数：30~100

课程方式：分组学习、课堂练习、情境模拟、案例讨论

课程大纲

第一讲：追根溯源礼仪文化在职场中的意义

破冰：职场形象名片礼仪，源起何故？

一、为何习礼仪？

因为礼仪引起的战争……

1. 现代职场商务礼仪交往之道
2. 人际交往中的——首轮效应
3. 尊重，乃交往之基本素养呈现

二、在企业发展企业我们从不是自己之企业内部礼仪

1. 团结友爱与互相尊重是基础
2. 企业员工的举止行为是公司重要的形象标尺
3. 建立阳关心态快乐工作

第二讲：职场办公礼仪锦囊助你增加魅力值

一、职场商务社交之印象

1. 职场商务形象塑造之意义

- 1) “55387”规律

2. 职场商务形象之仪容礼仪

- 1) 头发标准
- 2) 男/女面容（妆容）
- 3) 指甲要求

二、职业商务形象之 TPOR

1. 男士/女士着装规范

2. 配饰要求

- 1) 领带
- 2) 丝巾

3) 首饰

4) 鞋袜标准

三、同事间无声的语言

1. 表情

2. 礼貌之微笑

1) 微笑的魅力

2) 微笑的作用

3) 微笑的要素

3. 视线表达应用

1) 视线的尺度

2) 眼神及微表情表达

四、职场商务礼仪之举止仪态

1. 职场各场景陪同引导礼仪接待之态

1) 客户交谈之站姿礼

2) 引导与陪同走姿礼

3) 办公室礼貌问候点头礼

4) 会议/拜访/接待/咨询得体坐姿礼

5) 客户拜访引导礼

2. 办公室得体接待礼仪

1) 入座礼仪

2) 奉饮礼

3) 递接礼

4) 诚意表现会客时间

5) 接待拜访之送客礼

3. 职业素养之“尊重”的场景展现

1) 需要相关部门配合时

2) 保安人员临检时

3) 寻求同事帮助时

4) 提供服务与帮助时的拜托语

5) 开会迟到

6) 拨错电话

7) 失约与伤害了同事间感情的语言呈现

8) 交代工作与合作

9) 搞砸/搞坏/弄脏物品

10) 行走撞到人

11) 冒犯他人/打扰他人时

五、职场办公室礼仪

1. 礼貌的进出门礼仪

1) 推拉门时的礼节

2) 敲门礼仪

3) 出办公室的礼仪

4) 引导拜访者进入会客室的礼仪

2. 共享空间礼仪

1) 茶水间

2) 卫生间

3) 办公空间电话礼仪

a 打错电话时

b 通话时间与音量控制

c 与人谈话时电话礼节

3. 办公区域个人管理

4. 会议室礼仪

1) 进出会议室的礼仪

2) 会议时发言的礼仪

3) 合作签约时候的配合

4) 邮件礼仪

5. 办公室上下级谈话礼仪

1) 得体站姿

2) 态度端正

3) 表情自然

4) 小动作的注意事项：口香糖/打哈欠/端肩膀/抖腿/插口袋

第三讲：商务拜访与接待礼仪

一、拉近距离与好感的第一步

1. 致意礼仪

1) 点头礼

2) 鞠躬礼

3) 致歉礼

2. 打招呼/问候礼仪

1) 语言及顺序

2) 表情态度呈现

3) 问候场景呈现

a 早中晚/您好

3. 称呼礼仪

1) 顺序

2) 尊称/泛称

4. 介绍礼仪

1) 自我介绍

2) 引荐介绍

3) 引导介绍时手势与体态应用

5. 握手礼仪

1) 顺序

2) 力度

3) 男士 vs 女士握手礼仪

4) 握手注意事项

6. 名片礼仪

1) 递接礼仪

2) 顺序

3) 收到名片后的呈现方式

小组模拟：洞见商务接待流程礼仪呈现/接站-酒店/公司-会议-宴请-送站

二、迎来送往陪同电梯礼仪

1. 职场乘电梯礼仪

1) 上下电梯顺序

- 2) 遇到领导/客人的致意礼仪
- 3) 乘坐电梯/过道礼让的手势之“请”
2. 客户接待乘扶梯礼仪
3. 客户接待之楼梯礼仪

三、客户接待/陪同出访之乘车礼仪

1. 乘车礼仪之位次

- 1) 座次
- 2) 车况与车境
- 3) 车内坐姿
- 4) 车内谈话

四、职场商务接待之商务宴请礼仪

1. 中餐礼仪

- 1) 餐厅选择
- 2) 用餐座次
- 3) 如何点菜
- 4) 就餐礼节
- 5) 结账时机
- 6) 礼貌送客

2. 宴请之礼品馈赠

- 1) 礼品的选择
- 2) 礼品所传递的信息
- 3) 礼品赠送的时机

第四讲：和谐职场，语言艺术助力人际关系

一、人心的距离

口吐莲花增进团队凝聚力（必须配备音响连接线）

小游戏：与同事相处的技能

二、沟通情景应用

1. 与领导沟通的艺术

2. 与下属沟通的魅力

1) 建立成功的双向交流渠道（a4 游戏）

3. 与同事沟通的技能

1) 沟通逻辑（游戏）

4. 商务职场高情商表达

三、职场沟通之看、听、说应用

1. 听什么怎么听

2. 看什么说什么

3. 怎么听怎么说

四、商务职场通讯礼仪

1. 微信社交 app 添加礼仪

2. 添加微信后的礼仪

复盘总结+合影留念

（游戏+音乐#必须保证音频输出）