

“礼”赢职场

课程类别：

职业能力训练课程

授课方式：课堂讲解、引导、案例分析、演练、与学员互动相结合

课程背景：

课程目标、作用 通过《“礼”赢职场》课程学习，能够唤醒从业人员的礼仪意识，规范从业人员树立良好的公司形象，做到着装规范化，较好地掌握职场活动的礼仪规范，与政府建立和谐的合作关系，领悟礼仪养成对于个人自我完善及事业发展的重要性，巩固提高从业人员的服务水平，对从业人员职业素养的养成有明显的促进作用。

课程大纲：

第一部分：礼仪概述

一、礼仪的涵义

1. 礼仪的发展
2. 礼仪的重要性
3. 礼仪的分类

第二部分：职场活动礼仪

一、形象礼仪

1. 您的形象 = 单位的形象
2. 仪容礼仪：仪容的基本要求
3. 仪表礼仪：着装的原则与穿戴方法
4. 仪态礼仪：站、坐、走、蹲等训练
5. 正确的体态语
 - 1) （微笑表情、手势、举止基本要求等）

二、沟通礼仪

1. 沟通的重要性
2. 沟通与谈话技巧
 - 1) 沟通的基本礼仪
 - 2) 沟通的原则
 - 3) 聆听六要素
 - 4) 谈话的语气与态度
 - 5) 与领导沟通
 - 6) 与同事沟通
 - 7) 与下属沟通
 - 8) 与政务人员沟通
 - 9) 禁忌几种话题

三、接待礼仪：

1. 见面礼仪
 - 1) （问候、称呼、介绍、握手、名片等礼仪）
2. 乘车礼仪
3. 引领礼仪
4. 端茶倒水礼仪
5. 用餐礼仪
6. 送客礼仪

