

礼行天下-高级商务礼仪深度修炼

培训对象：企业员工

课时设计：1天

课程收益：

1. 企业获益：

个人形象是构筑企业公众形象的基石，员工了解服务礼仪规范，可以完善、提升公司的公众形象；

学习服务礼仪，可以通过“内强个人素质，外塑企业形象”达到个人、企业双赢。

2. 学员获益：

掌握礼仪的基本理念，规范准则及操作实务，完善、提升个人职业形象；

提升办公室职员对内对外的主动服务意识与规范，由内到外，提升个人素质，教养体现于细节，细节展示素质。

理论模型：

在现代社会，礼仪修养几乎成为一个人和一个社会文明程度的标志。优雅的行为举止，得体的仪态和言语，真挚的情感和规范的礼仪，成为构建人与人之间沟通的桥梁，其力量和价值都是无可比拟的。现代竞争中，礼仪可以为我们增加竞争力，让我们在为最受欢迎的人，让人难以对我们说“NO”，助我们从平凡走向卓越。

课程大纲：

一、服务人员礼仪认知

1. 礼仪与中国

2. 礼仪的定义

- 1) 古代礼仪的定义
- 2) 现代礼仪的定义
- 3) 视频赏析：《文明就在你我身边》

3. 礼仪的内涵

- 1) 礼的精神：相互尊重
- 2) 仪的作用：规范与协调

4. 礼仪的五大特点

- 1) 时代性
- 2) 地域性
- 3) 具体性
- 4) 操作性
- 5) 理智性

5. 礼仪的基本原则

- 1) 尊重原则
- 2) 平等原则
- 3) 遵守原则
- 4) 适度原则
- 5) 自律原则

6. 总结：学习礼仪的重要性

授课形式：讲授、视频赏析、案例分析