

《新入职员工培训》

【课程背景】

从大学到职场，是人生角色的重要转变，这个转换要从“身”、“心”、“灵”三个方面进行全方位的转换。根据马斯洛先生的理论，新入职员工最先要获得的是安全感的需要，当这个需要建立起来之后，员工的离职率会直线下降。另外，新入职员工的心态转换也是非常重要的一环！让员工快速的获得安全感，快速的融入集体，快速的转变心态，为企业赢得效率！

【课程收益】

- ◇ 了解新入职员工面临的问题
- ◇ 了解职场规则
- ◇ 建立新入职员工的安全感需求
- ◇ 帮助新员工进行心态的转变
- ◇ 进行基本职场礼仪的培训

【课程对象】

新入职员工

【课程时长】

1天，6小时/天

【课程方式】

讲授、案例分析、小组活动、讨论、小组练习、互动式体验

【课程大纲】

第一天内容：

上午：9点~12点

第一单元：礼仪文化和现代应用

- 1、 了解中国礼仪文化
 - 暖场破冰游戏-分组（30分钟）
 - 电影片段（20分钟）
 - 小组讨论（从电影中看出了几种礼仪）（10分钟）
 - 课间休息（10分钟）
- 2、 了解西方礼仪文化

- 电影片段（20分钟）
小组讨论（从电影中看出了几种礼仪）（10分钟）
- 3、 现代礼仪概述
现状、礼仪认知（礼仪模块）（20分钟）
课间休息（10分钟）
- 4、 职业形象的重要性（形象认知）
小组活动（选出最具职业形象的小组代表）（5分钟）
现场选择一个学员进行职业形象蜕变（30分钟）
小组讨论（前后的变化给你什么样的感受）（20分钟）
中午作业（每个人按照自己认为比较符合的职业形象进行着装）

下午：2点~5点

第二单元：职场形象完美塑造

- 1、 职场形象
职场形象概述（10分钟）
职场着装禁忌和基本要求（20分钟）
小组互动（20分钟）
小组评选（选出最佳着装男女各一人）（10分钟）
课间休息（10分钟）
- 2、 女士职业形象（60分钟）
头发和妆容
简单易操作的盘发
服装（TPOR原则）
配饰（丝巾的简单系法）
课间休息（10分钟）
- 3、 男士职业形象（30分钟）
头发和面部
服装（职场）
配饰（三色原则）
- 4、 自我形象检查（10分钟）

第二天内容：八大基本礼仪模块打磨

上午：9点~12点

第一单元：眼神详解

- 1、 暖场游戏（1~6）：小组配合（10分钟）
- 2、 眼神距离、角度、形态、情绪讲解（30分钟）
- 3、 小组互动游戏（眉目传情）（20分钟）
- 4、 总结（10分钟）
- 5、 课间休息（10分钟）

第二单元：微笑详解

- 1、 微笑距离、尺度、情绪讲解（30分钟）
- 2、 小组互动游戏（照镜子）（20分钟）

第三单元：站姿打磨

- 1、 原立式站姿讲解和练习（20分钟）
- 2、 女士其他讲解和站姿练习（10分钟）
- 3、 男士其他站姿讲解和练习（10分钟）

中午作业：九词诀边背边练

下午：2点~5点

第四单元：走姿打磨

- 1、 暖场游戏（10分钟）
- 2、 女士走姿要点（10分钟）
- 3、 男士走姿要点（10分钟）
- 4、 9点站墙法练习（10分钟）
- 5、 小组互动（10分钟）
- 6、 课间休息（10分钟）

第五单元：蹲姿和坐姿打磨

- 1、 蹲姿禁忌和方法（10分钟）
- 2、 蹲姿分小组练习（10分钟）

- 3、 女士和男士坐姿详解 (20 分钟)
- 4、 女士和男士坐姿练习 (10 分钟)
- 5、 课间休息 (10 分钟)

第六单元：鞠躬礼和指引礼

- 1、 鞠躬礼详解 (10 分钟)
- 2、 指引礼详解 (10 分钟)
- 3、 鞠躬礼和指引礼练习 (10 分钟)
- 4、 礼仪操练习 (30 分钟)

第三天内容：商务礼仪详解

上午：9 点~12 点

第一单元：总结回顾 (60 分钟)

礼仪操展示和纠偏 (5 分钟/每组)

课间休息 (10 分钟)

第二单元：商务会面礼仪 (一)

- 1、 称呼礼仪 (10 分钟)
- 2、 介绍礼仪 (10 分钟)
- 3、 握手礼仪 (10 分钟)
- 4、 递接礼仪 (20 分钟)
- 5、 位次礼仪 (10 分钟)
- 6、 课间休息 (10 分钟)

第三单元：商务会面礼仪 (二)

- 1、 拜访礼仪 (电话礼仪、邮件礼仪) (30 分钟)
- 2、 电梯礼仪 (10 分钟)
- 3、 指引礼仪 (1 分钟)
- 4、 提问答疑 (10 分钟)

下午：2 点~5 点

第四单元：餐饮礼仪

中餐礼仪（60 分钟）

课间休息（10 分钟）

西餐礼仪（60 分钟）

课间休息（10 分钟）

小组抽签情景剧排练并提前下课准备道具（60 分钟）

第四天内容：商务礼仪展示

全天：

- 1、 每个小组展示内容包括礼仪操和情景剧，每个小组 20 分钟
- 2、 对每个小组的展示内容进行点评和纠偏，每个小组 20 分钟

第五天内容：沟通礼仪和危机处理

上午：9 点~12 点

第一单元：沟通礼仪

- 1、 暖场游戏（40 分钟）
- 2、 小组讨论和分享（沟通中的关键因素）（20 分钟）
- 3、 课间休息（10 分钟）
- 4、 沟通礼仪：上下沟通、平行沟通、客户沟通（20 分钟）
- 5、 色彩性格（30 分钟）
- 6、 课间休息（10 分钟）
- 7、 找到自己的色彩性格（10 分钟）
- 8、 不同性格人沟通方法（40 分钟）

下午：2 点~5 点

第二单元：危机处理

- 1、 情绪的 ABC 理论
- 2、 如何用积极心理学看待问题
- 3、 快速情绪处理

4、 共情和换位思考

5、 跳出框架，发挥创造力解决问题