

《敲开成交之门——职业形象塑造与职场礼仪修炼》

【课程背景】

新经济时代下企业对于品牌的外部塑造要求越来越高。企业的品牌形象与企业中员工的整体素养有着极大的关系，可谓“差之毫厘谬以千里”。可以毫不夸张的说每位员工都是企业的代言人。每位员工在接触客户后留给客户的印象，等同于客户对企业的感知度。成熟且成功的企业对员工的要求不仅是把事情做完做好，在此基础上还要求员工具有良好的职业能力和风范。

因此，塑造良好的职业形象和修炼优雅得体的职场礼仪是提升个人修养和企业品牌的职业化必修课。

【课程收益】

了解礼仪背后的文化背景，结合时代重新理解礼仪的真谛；

认知自己的职业定位，提升个人品牌和企业综合竞争实力；

为学员定制职场形象和礼仪形象，全方位打造学员形象力；

让学员在掌握基本礼仪规范的基础上，从更广义的角度获知肢体语言在实战和成交客户时的使用奥秘；

学习良好的语言表达，增强个人的声音影响力，提升学员的沟通能力。

【课程特色】

理论个案讲授有理有例，让学员用头脑去理解与认知；

互动往来演练精彩有趣，让学员用身心体验与觉察内心，

陪伴学员“学在乐中，乐在学中”，带来由内而外的全心改变，使培训更高效、

更具实用性。

【课程对象】 有意愿塑造个人品牌、提升职场魅力的职业人士

【课程时长】 2天 (6小时/天)

【课程大纲】

一、第一印象塑造——做好企业品牌的代言人；

1、礼仪新解

1) 礼仪的定义

2) 礼仪的通则

3) 礼仪的核心真谛

2、人生无处不成交——个人品牌塑造

3、第一印象管理——决定您在别人心中的3个神奇数字

案例1：英国皇室个案分享

案例2：君子死而冠不免个案分享

视频讨论：《窈窕绅士》

二、商务礼仪中的视觉形象塑造

1、仪容修饰——差之毫厘谬以千里

1) 容易忽略的仪容细节

2) 男士与女士在商务场合中的仪容应用

3) 女士职业妆容与发型

2、服饰塑造——穿出适合个人风格的气质

1) 个人着装风格的定位

2) 男士形象魅力——打造尊贵、优雅、值得信赖的商务形象

3) 女士形象魅力——塑造典雅、大方、赢得尊重的商务形象

案例1：现场学员色彩属性分析

案例 2：明星形象特点案例分析

演练：5 分钟打造职业妆容

三、商务礼仪中的行为细节塑造

- 1、表情礼仪——启动您的无声语言
 - 1) 表情的渲染——笑容是你的第一奢侈品
 - 2) 眼神的交流——有温度的传递
- 2、仪态礼仪——让您的举止会说话
 - 1) 站姿的传递——站出自信与成功感
 - 2) 走姿的象征——走出风范与气质
 - 3) 大方的坐姿——坐出高贵与稳重
 - 4) 得体的蹲姿——蹲出优雅与尊重
 - 5) 手势的奥秘——您的手也会说话
 - 6) 亲切的行礼——此处无声胜有声

游戏：此处无声胜有声

演练 1：微笑、站坐行蹲姿规范动作练习

演练 2：小组礼仪操 PK

四、商务礼仪中的社交魅力塑造

- 1、日常见面礼仪——面对面展现您的魅力
 - 1) 问候与称谓——第一声决定与他人的沟通基调
 - 2) 握手礼仪——3 到 5 秒体现热情、可信赖与性格
 - 3) 介绍礼仪——记忆从介绍的那一刻开始
 - 4) 名片礼仪——用互联网思维管理和设计您的人脉库
- 2、接待拜访礼仪——行为细节中内心语言的流露
 - 1) 迎接礼仪——掌握火候最关键

- 2) 引导礼仪——永远存在于最恰当的位置
 - 3) 会谈礼仪——让合适的人坐在合适的位置
 - 4) 送别礼仪——送佛还需送致西
 - 5) 拜访礼仪——扩大您的社交圈
- 3、通联礼仪——掌握你来我往的原则
 - 1) 电话礼仪——让对方在电话中感受到您的热情
 - 2) 邮件礼仪——让您的商务沟通快速高效
 - 3) 微信礼仪——用营销思维传播个人品牌
 - 4、餐桌文化礼仪——形式比内容更重要
 - 1) 宴请前的准备——您的目的不是吃饭
 - 2) 中餐、西餐、自助用餐的礼仪

演练 1：2 分钟自我介绍

演练 2：客户经理带助手与 VIP 客户的面谈

案例：客户接待的流程及准备

五、打动他人的商务沟通礼仪

- 1、有效的倾听技巧
- 2、用心打动客户
- 3、沟通中的语言艺术

游戏：沟通接力游戏

演练：顾客投诉个案分析