

《新员工职业礼仪》

【课程背景】

礼仪是人们生活和社会交往中约定俗成的一种规范，人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握与人交往的尺度，合理地处理人际关系。职场是一个高度文明的小社会，得体恰当的职场礼仪对职业人来说不可或缺。

对于刚进入职场的毕业生来说，学习职场礼仪，有助于顺利进入职场，从而顺利开展各项工作，同时赢得尊重，赢得人脉。从而提高企业的社会效益和经济效益。

【课程目的】

加强职场新人对礼仪的重视；

强化职场新人职业化意识，提高职业素养；

训练职场新人掌握必备的商务礼仪规范和职场行为准则，

帮助建立正确的人际交往能力，从而提高工作效率，提升个人职场形象。

【课程特色】

视频教学 模拟训练 案例分析 团队游戏

【课程时长】 0.5-1 天 (6 小时/天)

【课程大纲】

课前热身：

礼仪是什么？

礼仪的概念和作用。

一、职业化形象的定义

1、职业化形象的定义及其作用

- 1) 首轮效应与日常生活工作的 55387 定律。
- 2) 何为职业化的形象及职业化形象的作用。

2、从头到脚塑造职业人的职业化形象。

- 1) 发型要求
- 2) 妆容要求
- 3) 细节要求
- 4) 职业装、工装及其穿法
- 5) 鞋、包、表等配饰规范要求等

案例：奇装异服出大丑

演练 1：工装的正确穿法

演练 2：配饰的正确佩戴

二、商务接待与拜访礼仪

1、会面介绍礼仪

- 1) 简单自我介绍
- 2) 如何充当好介绍人

2、小握手的大学问

- 1) 握手的礼仪与姿态
- 2) 握手十四忌

3、如何得体的使用名片

- 1) 递名片的原则。
- 2) 递名片的时机选择。

3) 收名片的讲究。

4、末轮效应之送客礼仪。

1) 表情

2) 语言

3) 姿态

4) 规则

案例：一次不顺利的介绍带来的影响

演练 1：见面介绍如何开始

演练 2：正确的商务握手顺序

演练 3：收发名片技巧

三、商务礼仪之位次排列与引导规范

1、乘车座位位次排列礼仪。

2、行进中的位次与引导礼仪。

1) 引领一人。

2) 引领多人。

3、走楼梯的礼仪与位次。

1) 基本规范。

2) 特殊情况。

4、乘坐电梯的礼仪和位次。

1) 自动扶梯。

2) 升降式电梯。

案例 1：一次尴尬的引领经历

案例 2：遇特殊情况合理处理

演练 1：乘车到底该坐哪里

演练 2：带客户乘坐电梯礼仪

四、办公场所礼仪

1、办公室礼仪。

- 1) 办公桌的影响。
- 2) 坚决杜绝的不良习惯。
- 3) 工作从如何开门学起。
- 4) 办公用餐等礼仪规范。

2、与上级相处之道。

- 1) 汇报工作中的礼仪。
- 2) 化解尴尬。
- 3) 领导的注意事项。

3、职场交往之道。

- 1) 做新鲜人。
- 2) 办公室交往秘诀。
- 3) 眼语之忌。
- 4) 特殊情况。

案例：这是办公桌吗？

演练 1：向上汇报的礼仪

演练 2：同时间的交往秘诀

五、商务沟通礼仪

1、优质有效的沟通礼仪。

- 1) 有效沟通要素——一个关键、两个正确、三 A 原则、四个讲究。
- 2) 有效沟通中的四同一共与高压线。
- 3) 优质沟通必备的 11 字礼貌用语。

2、有效沟通之见什么人说什么话。

- 1) 与领导的沟通之道。
- 2) 与下属的沟通之道。
- 3) 与同事的沟通之道。

3、电话沟通。

- 1) 注意事项
- 2) 电话礼仪规范。

案例 1：不该出现的办公室场景

案例 2：电话沟通何时了

演练 1：有效沟通要素综合运用

演练 2：礼貌用语用起来

演练 3：接电话礼仪与实践应用