

《职场礼仪与形象塑造》

【培训时间】 2天

【主讲讲师】 胡爽姿

【培训对象】 企事业单位、公司白领、职场人士

【培训人数】 40-50人

【培训模式】 知识讲授、现场演练、情景模拟、讲师纠错、小组练习

【培训背景】

礼仪是展现一个人内在素质与修养的有力工具，得体的礼仪能够帮助你在各种场合进退自如，能够与不同性格和社会阶层的人士愉快沟通，能够有效提高沟通效率并改善沟通结果，对人际关系和自身品位的提升大有益处。对于职场人士来说，先做人再做事，“做人”的许多规则都在日常礼仪中得以非常大的体现。

【培训目标】

1. 掌握职场生活的必备礼节，增强自信，从容应对职场，推动事业成功；
2. 进一步提升您的职业素养，掌握职场礼仪。塑造良好的企业公众形象和个人形象，从而赢得好感，在竞争中脱颖而出；
3. 提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人的发展和企业的发展奠定良好的人际关系基础。

【课程大纲】

模块一：成功职场形象塑造

一、现代社会，如何驾驭“第一印象”的0.38秒？

- 1、您可知首因效应与晕轮效应对第一印象的建立有多重要？
- 2、如何把握第一印象的三要素？

二、仪容仪表礼仪——个人形象管理

1、职场女士如何打造赢得尊重的仪容仪表

- 应付自如的化妆技巧
- 基于情境的场合着装
- 基于 TPO 原则着装的附加技巧您知道哪些？
- 职场人士色彩如何选择和搭配？
- 职场女士就该这样着装——着装点评

2、饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足？

- 商务场合的饰品要求
- 如何选择最适合自己的饰品？
- 女士，丝巾比衣服更重要！
- 商务场合的香水小知识您知道多少？
- 穿对衣服选对鞋

3、职场男士西服的穿着与搭配

- 您不仅仅要知道“三个三”原则
- 西服的面料、颜色、款式，如何选择？
- 衬衫与西服如何搭配？
- 领带如何选择？如何搭配？
- 细节是魔鬼——皮鞋、皮带、手表、袜子、笔、公文包…

案例分析：你“随意”失掉的大订单

模块二：职场日常商务礼仪

一、见面礼仪

1. 坚定有力的握手

- 1) 正确的握手姿势与标准
- 2) 不同情境下的握手礼节
- 3) 握手禁忌

2. 介绍礼仪规范与细节

- 1) 自我介绍
- 2) 介绍他人
- 3) 居间介绍
- 4) 不同下介绍的语言表达

3. 名片使用礼仪—名片是微型简历，也是人与人之间沟通的纽带

- 1) 拿取名片
- 2) 接受名片
- 3) 交换名片
- 4) 参加大型会议时的名片使用法则

二、 交谈的礼仪

1. 声音、声调的训练

2. 交谈话题的把握

3. 如何练就“谈笑有鸿儒”的风度？

三、 表情礼仪

1. 一个面无表情的人是没有人愿意接近的

2. 如何运用眼神说话

3. 微笑是打开心灵最有效的钥匙

4. 打开心扉，真诚待人

5. 表情训练

四、 把握好交往的空间距离

1. 与人方便、与己方便

2. 如何恰到好处的把握与人之间的距离？（从心理学的角度思考）

五、 职场日常手势动作

1. 问候打招呼的手势

2. 恰当的使用赞美的手势

3. 拒绝的手势需要技巧

4. 得体的指引手势将为你加分

5. 引领客户时你该懂得的手势和技巧

6. 文件、签字笔、刀刃等物品的递交礼仪

六、 交通礼仪

1. 乘用电梯的礼仪

2. 在楼梯行走的礼仪

3. 乘车礼仪

1) 如何正确的引导上车？

2) 了解车座座次礼仪规范标准

3) 不同车型的座次标准

4) 陪同客户、领导时你该坐在哪里？

5) 如何正确的引导下车？

6) 陪同领导、客户乘车时你该做哪些准备？

模块三：只闻其声不见其人的电话礼仪

- 您认为打电话需要讲究礼仪吗？
- 树立良好的企业电话形象有必要吗？
- 您知道如何树立良好的个人电话形象？

一、 电话礼仪

1.接听电话

- 声音标准和礼貌用语
- 重要的第一声
- 端正的姿态和清晰明朗的声音
- 迅速准确的接听
- 认真清楚的记录（5W1H）
- 挂断电话前的礼貌

二、 拨打电话

- 拨打电话的时间、时机的掌握
- 拨打电话前的准备工作
- 拨打电话必须了解的规则

三、手机礼仪禁忌

模块四：客户接待中的通用礼仪规范

一、 日常工作中的接待礼仪

□ 接待中的称呼礼仪

□ 握手礼仪

□ 名片礼仪

- 普通接待礼仪
- 座次安排的要求
- 特殊接待礼仪

二、会见与会谈礼仪

- 会见与会谈的分类
- 会见与会谈的时间安排
- 会谈的座位安排
- 会见与会谈程序

三、接待中乘车礼仪

- 车上乘客的座位安排
- 上下车礼仪
- 司机礼仪

四、企事业单位的重要会议礼仪：

1、计划流程、运作筹备

- 明确会议宗旨
- 成立会务组
- 确定流程议程
- 合理的时间安排
- 做好接待安排

2、会场布置、会议座次

- 安排入场及座次（名牌座位的确定）

- 配备会场服务人员
- 掌握会场节奏
- 合理有效的维护会场秩序（手机的处理）

3、会议传达、会后沟通

- 会议主持人的礼仪
- 发言者的礼仪
- 听众的礼仪
- 会议记要工作的要点
- 重要会议的评估成果（评估表建立）
- 会议传达的双流向

课程总结