

职业形象与商务礼仪

——塑造良好职业形象，掌握规范的商务礼仪

课程背景：

中国的众多企业在充满竞争日益成熟的市场环境下，在运营管理和制度建设上已日趋完善，越来越多的管理者为了保持企业的持续增长，开始关注于企业各级管理者的核心能力与素质的培养。

同时，一个成功的企业也需要拥有一支高素质的职业化的团队作为保证，各部门的管理与保障人员既需要具有较强的专业技能，同时也需要具备职业化的工作行为与习惯，因此，目前众多成功企业的高层管理者均十分注重对各部门的职能保障人员进行职业化工作行为与习惯的训练，以培养一批能够适应企业长期发展的职业化的队伍。

《职业形象与商务礼仪》培训正是针对目前在职场中普遍存在的行为与习惯不规范、随意性较大，不够职业化，从而影响到企业形象和工作效率等问题，通过培训使学员能够全面、系统地了解 and 掌握作为现代企业的管理者应具备的礼仪规范与职业化特质。通过培训对过去的行为习惯进行改善与调整，从而逐步塑造出一名现代企业管理层应有的职业化特质。

课程特点：

培训内容的系统性：在较短的时间内将职场人士应掌握的理论知识和技巧要义科学地组合为一个整体，使受训者能够十分全面、系统地掌握知识、提升技巧；

培训方式的多样性：采用讲师讲授、案例研讨、角色扮演、音像视频、情境模拟等多样化的方式实施，特别强化演练式培训，根据受训企业和学员的工作实际，调整、编写具有针对性的案例；

培训成效的实用性：培训着重强化“知”、“行”合一，注重培训效果的评估，以促进学员将所学知识、技巧和方法在实际工作中的转化与应用，更加突出培训的效果。

课程时间：1天，6小时/天

课程大纲

第一讲：礼仪的核心与内涵

- 一、管理者的工作行为对企业意味着什么
- 二、管理者应具有的职业意识与职业形象
- 三、礼仪的核心和内涵
- 四、礼仪对工作产生的影响
 - 1.你就是企业的“金字招牌”
 - 2.你的个人形象构筑企业公众形象的基石

第二讲：良好的职业行为 - 专业形象塑造

一、提升你的“仪容”

- 1.你的“角色”应体现出的精神面貌

二、你的仪容规范

- 1.面部修饰
- 2.肢部修饰
- 3.发部修饰
- 4.化妆修饰

三、礼交场合仪表规范

1. 着装 TOP 原则 (时间原则、场合原则、地点原则)
2. 饰物的佩戴原则与搭配技巧
3. 西装的着装规范、套裙的着装规范与禁忌
4. 礼服的款式与配饰搭配技巧 - 应用于社交场合
5. 不同体型特征的着装技巧与要领
6. 管理者的形象风采与魅力装扮

现场练习、分析与诊断：如何“提升”你的仪容

第三讲：良好的职业行为 - 商务交往规范

1. 商务引见、引导与介绍
2. 握手与名片礼仪
3. 席位安排的礼宾次序
4. 商务距离的运用
5. 电梯与乘车礼仪
6. 座次礼仪、会议礼仪

现场练习、分析与诊断：商务交往礼仪演练

第四讲：良好的职业行为 - 公关交往艺术

1. 问候的艺术
2. 得体的称呼
3. 距离有度 (不同情境下与客户的交往距离)
4. 情境交往距离 (中国文化下的交往礼仪)
5. 馈赠礼品的技巧与艺术

现场练习、分析与诊断：公交往交礼仪

第五讲：良好的职业行为 - 宴客礼仪

- 一、商务用餐的分类
- 二、西餐礼仪
- 三、中餐礼仪

1. 商务人员如何点菜
2. 菜式的选择与搭配
3. 中餐餐具使用禁忌

现场练习、分析与诊断：用餐中的行为举止及礼仪

第六讲：良好的职业行为 - 沟通礼仪

一、人际关系作为资源带来的价值

1. 经理人成功的 80% 因素来自于人际关系驾御能力
2. 沟通的理念与心态调整

二、人际沟通的基本技巧

1. 通过“聆听”了解对方
2. 通过“提问”澄清问题
3. 通过“表达”让对方理解
4. 通过“信任”建立关系

三、“同理心”技巧

1. 表现出同理，而不是同情

2. 缺乏同理的倾听模式