

《职场精英——你的礼仪价值百万》

——提升个人职业形象

【课程背景】

“不学礼，无以立”。“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”老祖宗孔孟很早就教诲我们：不懂礼仪的人很难在社会上有立身之处。要想受人敬爱，必须敬爱他人，只有以礼待人才能以理服人，赢得他人的尊重。在竞争日趋激烈的今天，很多企业和员工也越发的认识到礼仪对企业和个人发展的重要性，甚至把礼仪规范当作企业和个人品牌一样的去经营，然后在经营过程中，却又存在很多困惑：商务交往中应该注意哪些礼仪礼节？如何进行自我形象设计、提升个人魅力？在对不同层次的客户接待、拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何体现个人良好的精神风貌等等。

【课程收益】

- 1、从职场礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练；
- 2、帮助学员掌握仪容仪表，行为举止礼仪，言语沟通等职场礼仪；
- 3、通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人从形象到素质的全面提升。

【课程对象】 中层干部、基层员工

【讲授模式】 头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

【授课讲师】 许慧梅

【课程大纲】

案例导入：一次糟糕项目投标经历

案例导入：韩国企业考察经历带来的启示

第一模块：商务礼仪的内涵-----不学礼，无以立

- 礼仪的定义与特征
- 商务礼仪的基本原则与要求
- 商务礼仪对商务活动的重要性及其影响作用

第二模块：商务人士形象礼仪-----您的形象价值百万

- 职业形象的构成要素
- 职业形象对事业发展及社交生活的影响

你的形象价值百万——不修边幅的人在社会上是没有影响力的

- 看起来就像个成功者——定位你的职业形象
- 给人留下美好印象的方法，增加你的人生筹码：7/38/55 定律

- 首应效应——这是一个两分钟的世界
- 内正其心，外正其容--- 商务场合中男士、女士的仪容礼仪
 - ✓ 商务人士的职业仪容规范
 - ✓ 男士、女士发式的职业要求
 - ✓ 面容、体味等方面的基本职业要求
 - ✓ 女式化妆的基本要求及基本步骤
 - **现场演练：职业淡妆的步骤 / 职业淡妆的技巧 / 学员化妆练习和现场点评**
- 佛靠金装，人靠衣装--- 商务场合中男士、女士的仪表礼仪
 - ✓ 服饰所给您带来的自信的力量----穿出影响力
 - ✓ 职业着装的基本原则：
 - 适宜原则 / TPO 原则 / 和谐原则 / 个性原则
 - ✓ 常见着装误区点评：
 - 案例：比尔盖茨为什么被拒绝进入高尔夫球场
 - ✓ 女士仪表礼仪的基本要求
 - 女士职场着装的密码
 - 女士商务场合的着装的 TPO 原则
 - 严肃商务场合的着装要求
 - 半职业场合的着装要求
 - 女士商务场合的配饰选用要点
 - 职业形象塑造的个性化分析
 - 女士八大风格与服装、配饰、鞋包等的选择
 - 色彩搭配的基本原则
 - 丝巾的应用及系法
 - 女士商务场合的着装禁忌
 - ✓ 男士仪表礼仪的基本要求
 - 西装的颜色、面料选择要点
 - 配饰的选用与搭配技巧：衬衣、领带、鞋袜、内搭的选用原则
 - 男士品味的展示：配饰的选用技巧
 - 整体搭配的三色原则与三一法则
 - 西装着装规范的八个检点
 - 职业形象塑造的个性化分析
 - 男士五大风格与服装、配饰、鞋包等的选择

■ 男士体型分析及扬长避短的着装方案

➤ 演练：一分钟形象改进

第三模块：商务人士仪态礼仪-----修练白天鹅般优雅的举止

- 身体语言密码---如何通过肢体语言读懂人心
- 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌
 - ✓ 标准站姿、优雅站姿的基本要领与禁忌
 - ✓ 标准坐姿、优雅坐姿的基本要领与禁忌
 - ✓ 俯首拾物时的优雅
 - 高低式蹲姿
 - 交叉式蹲姿
- 鞠躬礼的分类、应对场合、行礼方式和禁忌
 - ✓ 行鞠躬礼时的基本规范
 - ✓ 15度鞠躬礼的应用场合
 - ✓ 30度鞠躬礼的应用场合
 - ✓ 45度鞠躬礼的应用场合
 - ✓ 行礼时的相关禁忌
- 递接物品、引导、指引手势的运用要领示范与训练
- 待人接物时的身体语言应用技巧
 - ✓ 眼神的运用技巧
 - 目光注视的方向
 - 目光注视时间长短
 - 目光注视的位置及避视礼节
 - ✓ 微笑的魅力及训练
 - 笑不露齿还是笑不露龈？
 - 完美的笑容是如何练成的？
 - 微笑训练
 - ✓ 不同场合商务社交距离的实际应用
 - 距离产生的美

第四模块：商务接待拜访礼仪-----事业发展的助推器

- 拜访前的准备工作
 - ✓ 拜访前的做准备工作
 - 形象的准备（仪容、仪表方面）
 - 交通的准备（时间预留、路线安排）

- 资料的准备 (产品说明书、企业宣传资料、名片、笔记本、宣传品、礼品、客户方资料、客户的需求、爱好了解)
- 心理的准备 (话术的准备、被拒绝的准备、自信心的准备)
- 上门拜访/迎客的礼节
 - ✓ 守时的要求 (主方、客方)
 - ✓ 预约的要求
 - ✓ 迎客的仪式
- 商务接待、洽谈的礼节
 - ✓ 见面之始的寒暄、介绍引见、握手、递接名片、引领入会议室、入座座次、斟茶礼节
- 商务接待/拜访送别的礼节
 - ✓ 送客礼节 (电梯、门口、小轿车)
 - ✓ 会议室的清理
- 接待/拜访结束后的礼节
 - ✓ 向上司报备洽谈结果
 - ✓ 相关事宜的跟进

第五模块：商务人士宴请礼仪-----你在品食物，别人在品你

- 宴请的方式与宴请的邀约
- 餐桌上的中西文化冲突
- 宴请的座次、桌次礼仪
- 中餐礼仪
 - ✓ 陪客的讲究
 - ✓ 敬酒的讲究
 - ✓ 席间话题的选择
 - ✓ 餐具使用的礼仪
- 西餐礼仪
 - ✓ 仪态的要求
 - ✓ 上菜的顺序
 - ✓ 餐具的使用礼仪

第六模块：商务人士职场礼仪-----人际关系的润滑剂

- 办公室礼仪
 - ✓ 座位环境礼仪、办公场合 5S 管理、公共设备使用礼仪、如厕的礼节

- 与上司相处的礼仪
 - ✓ 与上司沟通的礼仪
 - ✓ 汇报工作的礼仪
- 与同事相处的礼仪
- 打电话的礼仪
 - ✓ 三三原则
 - 几声接起方显完美职业素养？
 - 谁先挂电话？
 - 打电话前要做哪些相关的准备？
 - 如何转接电话？
 - ✓ 手机礼仪
- 电子邮件礼仪
 - ✓ 写邮件
 - ✓ 发邮件
 - ✓ 转发邮件
 - ✓ 回复邮件
- 面试礼仪
 - ✓ 认识公司的准备工作
 - ✓ 认识自己的准备工作
 - ✓ 面试当天的准备
 - ✓ 漂亮的简历

第七模块：商务人士沟通礼仪-----建立有效沟通渠道

- 有效沟通的定义
- 沟通的两个渠道：有声语言及无声语言
- 语言沟通过程模拟导图
- 沟通过程中的三个行为：说的技巧、听的学问、问的艺术
 - ✓ 说的技巧:语音、语调、语速、十字礼貌用语
 - ✓ 听的学问：倾听的重要性及肢体语言
 - ✓ 问的艺术：如何有效发问
 - ✓ 日常沟通障碍分析