

授课讲师：

何慧

【课程效果】

- 1、对号入座符合自己的礼仪现状
- 2、调整、改善、完善与塑造自身在工作中言谈和举止
- 3、促使学员自身的职业特征和外在魅力得以强化，增强自信心
- 4、增强工作沟通及人际关系技巧

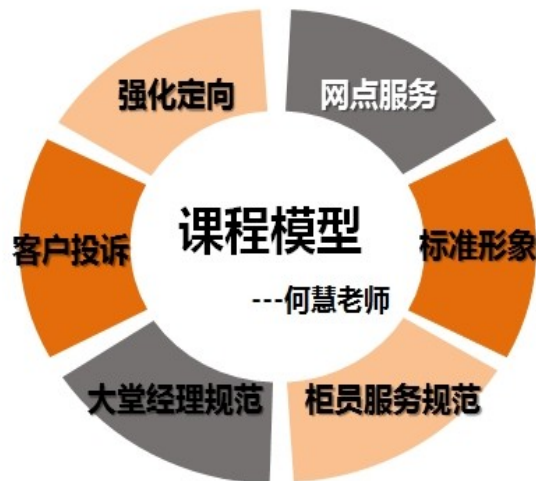
【课程对象】

地产公司相关人员

【培训时限】 2天，6小时/天

【培训方法】

结合新入职员工的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动，游戏体验，团队竞赛，学习视频，实战答疑，小组研讨，心得分享多种培训方式



【课程主体内容】

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以
--------	----------	----------

第一节、商务礼仪是高情商交往的第一步

礼仪不是简单的站、坐、行、蹲，而是通过各种礼仪行为，展现我们内在智慧、外在圆融的生命状态，如何提升情商？如何接人待物中展现魅力与素养？本课程理论：情商+礼仪+心理学落地实操课

头脑风暴：工作中有哪些让人舒服的礼数礼节

- 1、现代商务礼仪思考
- 2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界
- 3、你是企业的“金字招牌”吗？

案例分享：《大客户商务拜访》

课程目标：
本章节从道的层面去探究礼仪的本质和对于个人的价值，也就是地产工作中接人待物的礼仪对自己的重要性

第二节：形象永远走在实力前——商务形象塑造

1、首因效应的心理学应用

- 1) 不同客户心理喜好分类
- 2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”
- 3) 良好职业形象“TPO+W”法则

3、男士商务形象管理——质朴、干练、值得信赖

视频分享——《我的前半生》商务场景的男士形象解读

- 1) 了解商务场合着装等级
- 2) 标准男士形象 10+1 检测工具运用
- 3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配

4、女士商务形象管理——优雅、大方、赢得尊重

- 1) 场合着装原则
- 2) 标准商业、职场女士仪容仪表
- 3) 打造职场魅力的必杀技——“丝巾大法”
- 4) 职业淡妆七部曲练习

课程目标：
根据身份着装、场合着装、以及目的着装 3 原则游刃有余学会怎样、何时运用形象塑造个人气场

第三章节：
行为是情商的外在体现——
地产职场交往礼学

案例分享：《尴尬的接待》

1、商务活动接待的类型与程序

- 1) 接待计划的制定及接待准备
- 2) 接待活动中的注意事项

2、见面礼仪 - 文雅得体闻者心悦

- 1) 拜访或接待前的准备细节
- 2) 问候及称呼
- 3) 距离的微妙变化即是关系的变化

现场情景剧演练：《拜访重要大客户》

3、介绍礼仪 - 有先有后清晰简明

- 1) 介绍自己大方得体
- 2) 介绍他人尊者居后
- 3) 介绍集体主宾有别

现场情景剧演练：各种情景中怎样介绍对方

4、名片礼仪 - 心与心的交流从了解开始

- 1) 名片接送六要素（大家来找茬）
- 2) 现场分组演练纠错

案例分析：《名片带来的大生意》

5、接待礼仪 - 洒扫庭院热诚相待

- 1) 商务接待中的引领陪同
- 2) 接待三声，热情三到
- 3) 会议座次礼仪
- 4) 参与会议中的讲解礼仪

6、与领导会面的礼仪细节

- 1) 讲话的艺术
- 2) 陪同的位置及讲究

课程目标：

本章节系统而全面的进行了商务交往的礼仪细节梳理，从商务接待主线，贴合实际工作场景进行演练。

	<p>3) 其他注意事项</p>	
<p>第四章节：职业素养提升</p>	<p>头脑风暴：怎样做一个职场受欢迎的人？</p> <p>1、职业素养的定义</p> <p>2、具备高职业素养的启示</p> <p>案例：《新时代下的职场机遇与挑战》</p> <p>2、小组讨论：你对铁饭碗的理解？</p> <p>4、个人定位是职场动力之源</p> <p>1) 自我探索：职场服务他人的意义</p> <p> 2) 定位：认知自我性格、兴趣、擅长</p> <p> 3) 如何提升自己的职场服务力——核心竞争力练习(工具)</p>	<p>课程目标：通过个人竞争力的聚焦练习，提升职业素养中隐性及显性能力。本章节工具导入。</p>
<p>场景实操&结训</p>	<p>1、针对课程中的细节进行提问答疑</p> <p>2、所有章节总结回顾</p> <p>3、课后针对作业练习</p>	<p>课程目标： 总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>