

职场礼仪与沟通

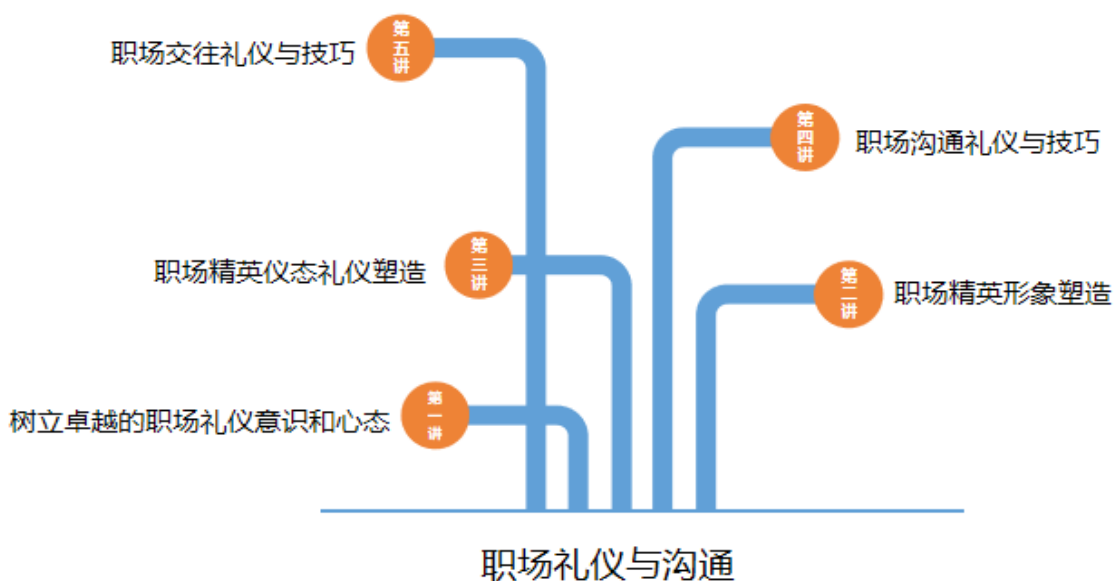
课程背景：

俗话说：“礼多人不怪”。人际交往，贵在有礼。处处注重礼仪，恰能使你在社会交往中左右逢源，无往不利；礼仪就是人际交往的润滑剂。

在企业求贤若渴，而又一将难求的今天，无论是企业还是员工，都应用世界上最优秀的企业理念和价值观来武装自己，提升自己。职场礼仪与沟通养培训课程通过讲授、案例分享、实战演练的授课方式帮助职场员工改善工作态度、提升工作形象、团队意识和沟通能力等，提升员工整体职业素养，提升企业对外形象，进而提升企业竞争力。

课程收益：

1. 通过培训改善学员的工作态度；
2. 通过培训提升学员的工作形象；
3. 通过培训提升学员的团队意识；
4. 通过培训提升学员的沟通能力；



课程时间：2天，6小时/天

课程对象：职场人员

课程方式：案例分析+头脑风暴+情景演练+短片视频+图片展示

课程大纲

第一讲：树立卓越的职场礼仪意识和心态

一、重新认识礼仪新概念

1. 什么是礼仪

2. 礼仪的核心是什么

3. 你理想的职场工作及氛围

第二讲：职场精英形象塑造——魅力形象量身打造

一、首轮效应、55387 定律

1. 形、气神—瞬间感受的亮点
2. 你的岗位应体现出的精神面貌
3. 让客户对你产生信任感的塑造艺术

二、如何提升职场精英亲和力——仪容礼仪

1、仪容礼仪——职业形象打造

- 1) 印象管理，亲和力妆容塑造
- 2) 面部妆容打造注意事项
- 3) 发式、发型、发色职业要求
- 4) 面部、手部、皮肤的护理

2、仪容禁忌及注意事项

- 1) 香水使用技巧及禁忌
- 2) 体毛、面部毛发、指甲处理等注意事项
- 3) 口腔、身体异味处理等注意事项

三、商务人士仪表形象规范——仪表礼仪

1、职场男士着装细节及禁忌——穿出您的风度

- 1) 着装 TPO 原则
- 2) 三色原则
- 3) 三一定律
- 4) 衬衣的穿着要领
- 5) 领带选择及搭配
- 6) 服装配饰的金科玉律
- 7) 皮鞋、袜子选择与搭配
- 8) 男士着装的禁忌

2、职场女士的着装细节及禁忌——穿出您的品味与风采

- 1) 着装 TPO 原则
- 2) 职业套装款式与颜色
- 3) 女性着装之裙装与裤装的较量
- 4) 鞋、包色彩与款式的选择
- 5) 丝袜与职业着装的极端搭配
- 6) 丝巾选择与搭配
- 7) 服装配饰原则、佩戴与禁忌
- 8) 日常着装及衣橱必备
- 9) 职业女性着装禁忌

第三讲：职场精英仪态礼仪——恰到好处的举止

一、职场精英仪态礼仪——魅力无限

1、面部目光礼仪

- 1) 善用你的“目光”
- 2) 把控目光的视线，三种注视部位及角度
- 3) 交谈时的目光注视时间及技巧

4) 友善和蔼目光练习法

2、微笑的力量——人类最美语言

1) 微笑的好处

2) 微笑标准，真诚的语言

3) 实用微笑练习法

3、洗耳恭听——商务人士的语音语调

1) 口有敬语、秒口生花

2) 语音语调、轻声细语不刺耳

3) 吐字清晰、注意场合

4) 练习发音及发声方法，字母法、打嘟法、咬苹果法等

二、职场精英的手势礼仪——赢在指尖的优雅

1. 指引手势礼仪

2. 请入座手势礼仪

3. 邀请手势礼仪

4. 清点人数手势礼仪

三、职场精英的仪态礼仪塑造

1、字体语言的力量，冠军姿态

2、魅力站姿礼仪——你的站姿迎来是敌还是友

1) 女士的三种常用站姿及手位

2) 男士的三种常用站姿及手位

3) 身体复位站姿训练

4) 十一点站姿训练

2、端庄坐姿礼仪——端庄大方是你的名片

1) 女士常用的五种坐姿

2) 男士常用的三种坐姿

3) 坐姿注意事项及禁忌

3、气质走姿礼仪——沉稳踏实是你的代言词

1) 走姿的注意事项

2) 出行顺序及位置

4、优雅蹲姿礼仪——优雅大气是学习榜样

1) 女士的两种蹲姿礼仪

2) 男士的蹲姿礼仪及注意事项

第四讲：职场沟通礼仪与技巧——良好的沟通助您一马平川

一、会说话的艺术

1. 沟通的基本概念

2. 职场沟通的七项修炼

3. 笑是人际沟通的桥梁

4. 情绪控制与表情神态

5. 运用合理目光与人交流

6. 如何运用积极的肢体语言与人沟通

7. 沟通中“说”的礼仪和技巧

8. 沟通中“听”的技巧

二、学会巧妙地赞美

1. 为什么要学会赞美

2. 如何有礼有节地赞美

三、明智地选择话题

1. 不宜谈论的话题

2. 社交四宜谈

第五讲：职场交往礼仪与技巧——展现您的素养

一、职场交往通讯礼仪

1、电话沟通礼仪

1) 沟通、咨询技巧

2) 电话沟通核心——通过电话增强顾客的信赖感

3) 电话沟通的语音、语调、语速、音量

4) 接听电话如何应答？

5) 拨打电话前的准备

6) 打出电话的注意事项和禁忌

7) 手机使用礼仪

2、微信沟通礼仪

1) 微信头像、名称、签名

2) 微信发出时间

3) 微信发出和接收信息

4) 微信收发文件等注意事项

5) 最低效的开场白

6) 慎用微信表情，语音、视频等

7) 添加微信好友礼仪

8) 推荐微信好友或名片至他人

9) 随意拉人建群及朋友圈内容等

3、教师邮件礼仪

1) 邮件收发礼仪及注意事项

二、职场精英会面礼仪

1. 问候礼

2. 欠身礼

3. 鞠躬礼

4. 拥抱礼

5. 称谓礼

6. 介绍礼

7. 握手礼
8. 名片礼
9. 敲门、开关门礼
10. 洗手礼

三、职场精英的接待礼仪

1. 来访接待礼
2. 上下楼梯礼
3. 上下电梯礼
4. 位次排序礼
5. 接待敬茶礼
6. 物品递送礼
7. 签字礼仪
8. 告别送客礼

四、合影礼仪

1. 与客户合影留念

- 1) 仪容仪表要求
- 2) 姿态标准化模式
- 3) 表情掌控

2. 排位要求

- 1) 中间高于两侧
- 2) 前排座位高于其它
- 3) 蹲姿前排小于座位一排