

# 《班组长应掌握的基本礼仪》

## 【课程背景】

企业员工的形象礼仪不仅代表自己，更是展现企业形象的一张名片。营销人员不修边幅，接待人员不懂规范，管理人员不善沟通，行为举止有失检点，这一系列问题都是缺乏礼仪常识造成的行为，将会直接影响到企业形象，有时候损失是不可低估的。销售人员如何将销售工作做得更好，树立公司的品牌形象，受到客户的好评和赞誉等，都是企业需要重视的问题。

班组长在厂区要注意自身的仪容、仪表、仪态，若不注意，就会影响同事间的人际关系以及给客户留下不好的印象。

《班组长礼仪培训》课程从班组长在厂区内用到的场景出发，结合各个场景对礼仪规范进行深入浅出讲解和实战演练，让学员学会立即就可以运用到工作中，彰显企业形象，提升企业竞争力。

## 【课程受益】

掌握班组长礼仪规范

提升班组长服务意识

提升班组长职业素养

## 【课程对象】班组长

## 【课程时间】1天（6小时）

## 【课程大纲】

### 第一部分：礼仪的核心内涵

1. 什么是礼仪
2. 为什么要学习礼仪
3. 礼仪的核心本质

### 第二部分：班组长的形象塑造

1. 形象的重要性
2. 班组长仪容
  - 1) 女士仪容标准
  - 2) 男士仪容标准
3. 班组长仪表
  - 1) 服装要求
  - 2) 鞋子要求
  - 3) 饰品要求
4. 班组长仪态
  - 1) 眼神的运用
  - 2) 微笑的力量
  - 3) 标准站姿规范
  - 4) 标准坐姿规范

- 5) 标准行姿规范
- 6) 标准蹲姿规范
- 7) 标准手势规范

### **第三部分：班组长接待礼仪**

1. 见面礼仪
2. 称呼礼仪
3. 介绍礼仪
4. 微信礼仪
5. 电话、手机礼仪
6. 引领礼仪
7. 位次礼仪
8. 奉茶礼仪
9. 乘车礼仪

### **第四部分：班组长拜访礼仪**

1. 拜访前礼仪
2. 拜访中礼仪
3. 拜访后礼仪

### **第五部分：班组长餐桌礼仪**

1. 赴宴礼仪
2. 座次礼仪
3. 用餐礼仪
4. 餐后礼仪

### **第六部分：班组长文明用语 50 句**

- 1.您好!
- 2.请坐!
- 3.请问?
- 4.请稍等。
- 5.谢谢!
- 6.对不起。
- 7.请原谅。
- 8.很抱歉!
- 9.没关系!
- 10.不客气!
- 11.请您排队等候。
- 12.请不要着急。

- 13.很高兴能为您服务!
- 14.请您先看一下须知。
- 15.您有什么愿望，请告诉我。
- 16.请问您有什么就业意向?
- 17.请把您的需求告诉我。
- 18.您请讲。
- 19.我理解您的心情。
- 20.我会尽量帮助您。
- 21.请您按规定填写表格。
- 22.有不懂的地方您尽管问。
- 23.请将您的详细资料准备好。
- 24.请您先备齐手续。
- 25.因有政策规定，请备齐手续才能办理。
- 26.目前的用人需求大致是这样的。
- 27.这份工作您是否满意?
- 28.希望您树立自信心!
- 29.希望您能顺利!
- 30.一有消息我马上通知您。
- 31.真抱歉，现在没有适合您的岗位。
- 32.请不要灰心，我再帮您想想办法。
- 33.请留下您的需求。
- 34.请您过段时间再来。
- 35.请将您的联系地址留下。
- 36.请您耐心等待。

- 37.请随时和我们联系。
- 38.有合适的岗位我会通知您。
- 39.您请放心!
- 40.希望您能满意!
- 41.希望您尽快就业!
- 42.祝您成功!
- 43.我一定协助贵单位找到满意的人员!
- 44.您有什么用工需求请讲?
- 45.我们愿意为您提供各种咨询服务。
- 46.我们愿意帮您熟悉有关用工方面的规定。
- 47.希望合适的人选能给你们带来效益!
- 48.为您服务是我应该做的!
- 49.您的需求就是我的职责。
- 50.欢迎再来!

## **第七部分：整体情景模拟演练与回顾**

### **上课方式：**

授课方法：交互式教学，讲解与现场示范并重 角色情景演练

辅助教材：投影仪 白板 电脑 翻页笔 白纸