

职场礼仪

【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。可是员工应该如何做到知礼 懂礼 行礼，方能提升业绩，降低投诉，提高企业竞争力呢？

《职场礼仪》课程从礼仪表现、修养、精神三个层次全方位、多角度对企业员工形象礼仪问题进行深入讲解和实战演练，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】

- 掌握职场礼仪规范
- 打造专业的职业形象
- 提升服务意识和服务质量
- 提升职业化素养

【课程对象】 企业基层员工 中层员工 高层员工

【课程时间】 2 小时

【课程纲要】

第一部分：职业形象塑造

1. 形象决定成败，形象是第一生产力
2. 第一印象的“7 秒钟效应”
3. 职场仪容标准
4. TPOR 国际着装原则
5. 仪表
 - 1) 场合着装
 - 2) 职场女性“形象魅力”—塑造典雅、大方的商务形象
 - 3) 职场男性“形象魅力”—打造尊贵、优雅、值得信赖的商务形象
6. 仪态
 - 1) 眼神的运用
 - 2) 微笑的表情

- 3) 标准站姿训练
- 4) 标准坐姿训练
- 5) 标准行姿训练
- 6) 标准蹲姿训练
- 7) 递接物品礼仪
- 8) 鞠躬礼仪

第二部分：办公室礼仪

1. 职场礼仪要点，办公室人际关系
2. 整洁的办公环境
3. 适度的音量
4. 遵守工作纪律
5. 尊重他人空间
6. 文明礼貌用语
7. 影响职场关系的十“小节”
8. 尊重领导是天职

第三部分：会见礼仪

1. 见面礼仪
2. 握手礼仪
3. 名片礼仪
4. 介绍礼仪
5. 拜访礼仪
6. 位次礼仪

第四部分：接待礼仪

1. 手势训练
2. 迎接礼仪
3. 引领礼仪—走廊、楼梯、电梯
4. 敬奉饮品礼仪
5. 会议礼仪

第五部分：餐桌礼仪

1. 桌次排列礼仪
2. 座次排列礼仪
3. 宴请、赴宴礼仪
4. 敬酒礼仪
5. 用餐礼仪

6. 餐后礼仪