

# 《企业形象力，雇主品牌力 ——办公接待礼仪》

## 【课程背景】

招聘作为企业的高素质人才重要获取渠道，为企业补充人员的同时，也有利于提高组织的竞争优势。一个企业拥有的人才决定在市场竞争中的地位，同时人才招聘也有利于企业的组织形象。

在面试及入职的过程中，与公司接触的每一个岗位人员的职业素养都会影响到公司的形象及品牌力。一流的人才打造一流的企业。一个企业从大做到强，不仅需要强大的技术实力和经验积累，还需要依靠高素养的人才和理念这样的软实力。

本次课程将从“礼学”核心出发，分别从学习礼仪意识、职业形象塑造、场景礼仪应用、对学员进行提升，进而实现员工礼商，企业软实力。

## 【课程收获】

- 礼仪意识提升，礼仪赋能，由心而发
- 塑造职场职业形象，提升组织形象力
- 掌握办公接待场景礼仪实际应用例如面试礼仪，办公礼仪等
- 实现由内而外的职业素养兑变，提升员工敬业度与内驱力

## 【课程时间】

1天，6小时/天

## 【课程对象】

企业面试官及相关人员

## 【课程方式】

分组破冰，角色扮演，视频教学，现场演练，案例分析，头脑风暴、小组 PK

## 【课程大纲】

\*\*讲：礼仪素养修炼 —— 礼仪赋能，由心而发

思考：高度竞争得经济形势下，企业的立足之本？

- 1.数字经济时代的特性
- 2.高竞争时代下的企业画像
- 3.企业组织形象与雇主品牌
- 4.接待是一个共创的剧本
- 5.剧本的编剧、导演和演员在哪里？
  - 1) 我们的接待客户画像
  - 2) 我们接待的客户需要什么
  - 3) 洞察对方的心理需求
- 6.什么是礼仪意识？
- 7.礼仪与职业角色的关系
- 8.从礼仪思维看客户接待
- 9.培养礼仪意识，成就企业品牌力

第二讲：职业化形象力

案例分析：一位的律师的经历，客户眼中的“你”

## 一、印象管理

- 1) 影响人际关系的数字密码
- 2) 职业印象三维度
- 3) 你的形象=企业的形象

## 二、办公室着装礼仪与规范

- 1) 办公室着装语言表达
- 2) 符合职业身份的办公室着装
- 3) 职场商务休闲妆的搭配原则
- 4) 学会衣橱管理，助力职业发展
- 5) 办公着装禁忌

案例：秘书小张的晋升之道

## 三、肢体非语言影响力

- 1) 办公室举止礼仪
- 2) 小细节，大尊重——手势礼仪

-乘坐电梯时的手势

-递接手势

-引导手势

-“一指禅”的意义

案例：办公仪态对对看

第三讲：新员工接待礼仪

## 一、时间礼仪

案例：\*富的时间颗粒度

自我时间颗粒度测试

## 二、新员工接待场景礼仪

### 1. 接待前期准备

1) 员工信息准备

2) 文件准备

### 2. 新员工接待流程

### 3. 引导礼仪

1) 引导位置礼仪

2) 引导手势礼仪

3) 迎接引导语言礼仪

### 4. 行进中的礼仪

### 5. 电梯礼仪

### 6. 出入房门的礼仪

### 7. 就座礼仪

### 8. 茶水礼仪

### 9. 递接礼仪

### 10. 送客礼仪

场景演练，讲师点评

## 三、接待中的交往礼仪

### 1. 问候礼仪

1) 微笑点头礼

2) 注目礼

3) 语言问候礼仪

2.称呼礼仪

案例：称呼的魔力

3.握手礼仪

-什么场合需要握手？

-握手谁先伸手？

4.介绍礼仪

1) 自我介绍技巧

2) 如何转介绍

案例：新员工与部门经理，先介绍谁？

3) 介绍入职流程礼仪

5.递送名片的礼仪

案例：什么场合需要递送名片？

6.接待中的通讯礼仪

1) 电话礼仪

-电话形象

-接听电话礼仪

2) 微信礼仪

-微信形象礼仪

-微信交流礼仪

#### 四、会议室位次礼仪

- 1) 洽谈室
- 2) 会议室位次
- 3) 会议室如何找对自己的位置

场景演练，讲师点评

#### 第四讲：新员工接待沟通礼仪与应用

##### 一、马斯洛需求的秘密

案例：非诚勿扰

##### 二、与人沟通的底层逻辑

##### 三、接待工作中，亲和力打造

- 1.微笑——微笑礼仪操
- 2.表情——建立亲和的表情
- 3.眼神——察言观色
- 4.距离——礼仪的尊重

互动：微笑礼仪操

##### 四、礼享笃行 知行合一