

# 《职场行为礼仪——从优秀到卓越》

## 【课程背景】

随着世界经济的发展，特别是全球经济一体化的不断形成，商务往来增多，如何才能在众多企业中脱颖而出，除了需要卓越的能力外，还要掌握高效的人际关系，建立良好优雅的企业形象，此时，职场行为礼仪便起到了一个十分重要的作用。

员工职业行为在今天的激烈竞争中显最为重要，职业行为是企业 and 有关单位选用人才的第一标准;职业素质是职场致胜、事业成功的致胜法宝。而职业素质往往和职业礼仪紧密相连，拥有良好的职业素质必须懂得职场礼仪，而熟悉职场礼仪是培养良好职业道德的前提。

企业竞争，是员工行为素质的竞争。教养体现细节，细节展示素质。一个员工的职业行为素养高低对企业的发展非常重要！

最后，有助于维护企业形象。员工代表了整体，个人的所作所为，一举一动，一言一行，就是企业的典型活体广告。良好礼仪同时还是人际关系的润滑剂。

现代企业强调团队精神，而礼仪可以促进这一力量。好的职场礼仪在人际交往

中会给人一种亲和力，增进吸引和情感交流，增强信任 and 了解，提升企业融洽度和合作度。

### 【课程收益】

- 1.从员工的实际工作，掌握职场形象管理的方法，用形象力展示个人素质；
- 2.通过行为举止训练，塑造端庄美好气质，体现企业精神面貌，；
- 3.掌握职场拜访、接待及社交的礼仪规范，懂得灵活应用礼仪的知识，完善.提升企业的品牌形象；
- 4.掌握良好沟通技巧，提升工作人员在相关岗位的职业能力，达到提高工作人员素质和工作效率的目的；

### 【课程对象】

企业员工：中高层管理人员.行政人员.对外联络人员及相关接待人员

### 【课程方式】

专题演讲，课堂练习，分组练习为主.感性讲授为辅，配以演示.演练正反对比

### 【课程大纲】

导入：为何要学习礼仪——认识重要性提升学好用好礼仪的需求

- 1、我是企业形象代言人
- 2、首轮效应——3秒决定第一印象
- 3、讨论：什么样的员工容易被提拔
- 4、礼仪五要素：寒暄、形象、表情、态度、措辞

第一单元：形象表达价值——个人形象提升实战训练

一、让商务伙伴第一时间记住你

- 1.首轮效应：先声夺人
- 2.个人形象匹配：行业、专业、客户

二、职场人士社交表情修炼——“仪容管理”

- 1.个人形象 55387 定律
- 2、表情礼仪
  - (1) 微笑：打造亲切动人的微笑——笑出表情纹、含箸练习法
  - (2) 眼神：让你的眼睛会服务——眼神练习法
- 3、仪容礼仪：男士和女士仪容的修饰方法
- 4、着装礼仪：男士和女士着装礼仪

(1) 三色定律、三一定律、三大禁忌

(1) 配饰体现修养

(1) 携带其它物品礼仪

现场修正：仪容仪表

观点;人不可不饰，不饰则无貌，无貌则不敬；不敬则无礼，无礼则无。

### 三、职场人士无声魅力修炼 ---“仪态管理”

1.站姿——挺拔端庄：(1)、服务站姿；(2)、礼宾站姿；(3)、交流站

姿

2.坐姿——娴静大方：

(1)坐姿的方式：正位坐姿、双腿斜放式坐姿、双腿交叉式坐姿、前伸后驱式

坐姿

(2) 坐着的时候不能有太多的小动作

(3 掌握入座规则“左进左出”

3.走姿——轻盈稳重：

(1) 走姿动作要领

(2) 行走的训练方法

(3) 前行、后退步、侧身步

4. 蹲姿——美丽从容：蹲姿、捡拾物品姿势

现场演练：站走行蹲

观点：举止被认为是提升品质和档次的一个重要依据。优雅的举止提升品质，

得体的举止能够弥补交往中的不足，恰当的举止能够增进双方沟通

第二单元：商务礼仪训练 —— 会面礼仪与接待技巧实战训练

一、商务交往

1、称呼礼仪：小称呼 大智慧

(1) 称呼技巧

(2) 记住对方的名字

(3) 多次重复对方称呼

2、握手礼仪：

(1) 正确的握手方式

(2) 握手技巧：让对方感觉你的真诚

3、名片礼仪：名片使用 6 部曲

4、介绍礼仪：

(1) 自我介绍：A、什么时候 B、介绍的顺序 C、介绍的内容

(2) 为他人介绍：A、介绍的顺序 B、介绍的内容 C、介绍的手势

练习：情景模拟——商务聚会场合结识新朋友

观点：商务会面提供的是双方相互审视的一个机会，只有给客户留下良好的印

象，你才可能开始第二步

二、接待礼仪：

1、点头礼：绅士点头礼；优雅女士点头礼

2、手姿礼仪

小请、中请、大请、多请

3、指引客户礼仪：引导客户、主陪客户、礼遇客户、超越客户的行为及语言

规范

4、上下电梯、楼梯礼仪

5、进出会议室、办公室礼仪：会议室座次礼仪

6、礼仪距离：物理距离决定心理距离—亲密距离、社交距离、礼仪距离、公

众距离

7、乘车礼仪：小轿车（专职司机、非专职司机）、越野车、中巴车、大巴车

8、提供茶点礼仪：倒茶、递茶、手势语言规范等

9、送别客户礼仪：重视“末轮效应”（出迎三步，身送七步）

——好的送别是下一次见面的开始

练习：情景模拟——办公室接待客户

观点：接待礼仪\*能体现企业的服务特色，需要让企业文化和客户群体有机融合，

让其既呈现出一致的服务氛围，但又具有自己的特色

第三单元：办公礼仪--职场风范与沟通艺术

一、办公室相处原则：和谐融洽

二、请示汇报的礼仪

1、敲门的礼仪

2、开关门的礼仪

3、递接物品

4 上下级沟通礼仪

三、会议礼仪

1、鼓掌的姿态

2、中途领导当场

### 3、开会时的注意事项

## 四、办公场所礼仪与禁忌

### 1、公司内部关于“地位”的敏感话题与巧妙处理

### 2、“亲密的嫌疑”——异性同事相处的礼仪与禁忌

### 3、办公室语言禁忌

## 五、电话礼仪

### 1、电话礼仪

#### (1) 接听电话技巧

#### (2) 打电话的正确方式：5W1H

#### (3) 开场和结束语

#### (4) 语音语调

#### (5) 微笑

### 2、手机礼仪：短信、通话、微信、彩铃

### 3、邮件礼仪

## 六、沟通的艺术

## (一)、沟通礼仪规范：

### 1、沟通金钥匙：

A、软垫式言辞：不好意思、打扰了、非常感谢。。。

B、六大礼貌用语：您、请、对不起、没关系、谢谢、再见

C、舒心接待：微笑、问候、问询

### 2、沟通三要素：心态、关心、主动

### 3、微笑：不同熟悉度不同程度规范

4、眼神：体现真诚的关键；公务、社交、亲密

5、距离：让人舒适的要点；公众、社交、个人、亲密

## (二) 沟通艺术：

### 1、积\*倾听

(1) 干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等

(2) 倾听的5个层级：从心不在焉到用同理心听

(3) 积\*倾听的反射话术

### 2、有效的发问技巧

(1) 了解事实与信息—开放式与封闭式问题

(2) 引导对方—问“YES”的问题

(3) 集中在问题解决—接受性与选择性问题

### 3、同理心

同理心回答三要素

### 4、正向引导法

(1) 使用积\*的词语

(2) 避免中性词

(3) 阻止负面词语

(4) 善用我代替你

### 5、赞美法

(1) 赞美人的十把飞刀

(2) \*受人欢迎的赞美项目

## 第四单元：小组展示、PK

1、根据工作制定情景演练脚本

2、进行角色分配

3、根据脚本展示

4、摄影回放点评