

《职场办公文化礼仪与职场沟通技巧》

【课程收益】

- 1.掌握职场办公文化礼仪常识，了解易出现的诸多忌讳，避免无意中的失礼和尴尬
2. 熟练运用职场沟通礼仪与上下级、同事之间进行良好沟通互动，赢取良好人际关系
- 3.了解职场必备礼节与有效沟通技巧，使沟通更有效，工作更高效
- 4.学习如何做事优雅，穿戴得体，举止文雅，富有自信地工作

【课程时间】

1 天（6 课时）

【授课对象】

全员

【授课方式】

理论讲解+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练+诊断点评

【授课内容】

**模块：礼仪与职业形象——职场人士的必修课程

- 1.礼仪的起源、定义以及内涵
- 2.职业人士学习礼仪的作用
- 3.内强个人素质、外塑企业形象；企业现代竞争的附加值，人际关系的润滑剂

4.职业形象的构成要素、传达的信息及作用：个人层面、企业层面

5.礼仪是来自内心的一份修养

第二模块：仪容仪表——职业形象的完美塑造

一、仪容礼仪——塑造良好的**印象

1.**眼印象=**印象=*轮效应

2.7秒决定对方对你的**印象

3.仪容修饰的要求

4.头发的美化

5.面容的修饰

二、仪表礼仪——视觉美学在商务礼仪中的运用

1.着装的TPO原则

2.女性职业着装

3.商务休闲着装礼仪规范

4.职业套装色彩与搭配

5.常见的着装误区点评

6.饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足

7.职业男士职业装的穿法

8.“三个三”原则

9.西服的面料、颜色、款式要求

10.衬衫与西服的搭配

11.领带是男人的酒窝

12.皮鞋、皮带、手表、袜子、笔、公文包

第三模块：商务会面礼仪——提升职场形象竞争力

1. 称呼礼仪（称谓、职场称呼、社交称呼）
2. 介绍礼仪（自我介绍、为他人介绍、介绍的禁忌）
3. 握手礼仪（握手的时间、力度、动作要领及禁忌）
4. 名片礼仪（名片式使用方法、名片的保存方法、接递名片的动作要领及禁忌）
5. 交谈礼仪（目光、眼神、肢体动作、微笑、手势）
6. 奉茶礼仪（上茶的顺序、递送茶水的方位、奉茶的手位及禁忌）
7. 乘车礼仪（主人开车座次安排、专职司机开车座次安排）
8. 乘电梯礼仪（与客户同乘电梯时、与领导同乘电梯时）
9. 行走礼仪
10. 上下楼梯礼仪
11. 出入房门礼仪
12. 交谈位次礼仪
13. 餐宴礼仪
14. 送客礼仪（送客的规矩及忌）

第四模块：如何在工作中做到有效的沟通与协调

1. 构建企业的沟通网络——提升部门管理威信
 - 1) 建立清晰的管理系统 – 明确企业的汇报关系

- 2) 健全正式沟通路线 – 保证信息的权威性和严肃性
- 3) 建立正向的沟通渠道 – 传递公司的文化和管理主张

2. 有效的对上沟通 – 获得领导信任；

- 1) 学会听懂上级说话，不要想当然
- 2) 问好问题，了解领导的真正需求
- 3) 有效表达，提高建议的采信率
- 4) 积极互动，引导上级的正确思路
- 5) 主动补台，适应不同上级行为风格
- 6) 严格职场操守，不参与办公室政治

3. 有效的横向沟通 – 获得他人支持。

- 1) 用好非职务权力，增强个人影响力
- 2) 分析对方的利益，启动对方需求
- 3) 踩住对方的动力点，销售你的主张
- 4) 了解并消除对方顾虑，促使对方参