

# 《职场人士礼仪素养训练提升》

## 【课程背景】

个人形象是构建单位公众形象的基石，工作人员是否懂得和运用现代职场的基本礼仪，不仅反应出工作人员自身素质，而且体现出其所在单位严谨的管理水平。

尊重他人是现在交往礼仪的重要原则；真诚、自律和适度是不变的礼仪法则；帮助工作人员对应变化多样的礼仪场合。

## 【课程收益】

本课程旨在帮助管理人员、部门经理及工作人员、职场人士了解职场的规范，掌握职场礼仪的要领，完善提升整体形象；为企业创造出更好的经济效益和社会效益，树立企业优秀品牌而设计。

## 【授课对象】

中、基层人员、所有职场人士

## 【课程特色】

采用轻松喜悦的教学环境，通过互动、模拟、训练、游戏等环节让学员达到即学即用的效果。课程进行了跨界混搭，结合心理学、非暴力沟通、思维导图，进一步讲职场礼仪重点植入学员大脑，达到即学即用的效果。

## 【课程大纲】

第一讲：礼仪与个人魅力---人生必修课

- 1、职场礼仪的内涵
- 2、礼仪的\*高境界是礼由心生
- 3、礼仪在职场中的影响
- 4、我们就是企业的“金字招牌”

## 第二讲：魅力无限的职场职业形象

### 一、定位你的职业形象——让形象辅助您事业的发展

案例：杨澜—没有人有责任通过你邋遢的外表发现你优秀的内在

视频：穿普拉达的女魔头

讨论：职业形象的构成要素及对未来发展的影响？

### 二、仪容礼仪：\*应效应——心理学\*\*印象（视频）

1、仪容仪表的基础（修面：士魅力的亮点；化妆：女士职业形象的标志；职业人士的发型要求）

2、现场练习、分析与诊断：如何“提升”你的仪容

### 三、仪表礼仪

1、着装礼仪的 TPO 原则

2、职业女士着装原则

3、女士裙装四大禁忌

4、女士佩戴\*饰四大原则

5、男士着装的两个单色，一个图案

6、男士着装三三原则

7、男士着装的衬衣细节、扣子细节、领带细节、鞋袜细节

#### 四、仪态礼仪

- 1、案例：国母彭丽媛的气质（视频）
- 2、站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌
- 3、递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- 4、微笑的魅力与训练、眼神的运用与规范

案例：布什总统的小动作

- 5.职业人的仪态禁忌

#### 第三讲、日常职场交往礼仪

##### 一、会面礼仪

- 1、问候礼仪
- 2、致意礼仪
- 3、称呼礼仪
- 4、介绍礼仪
- 5、握手礼仪
- 6、名片礼仪

##### 二、办公室接待礼仪

- 1、迎接与引导的礼仪（同行、引导、电梯、上下楼梯、出入房门）
- 2、奉茶礼仪与技巧，
- 3、位次排序礼仪
- 4、乘车礼仪
- 5、送客礼仪

### 三、职场餐宴礼仪

- 1、宴请、赴宴、用餐礼仪
- 2、点菜技巧和禁忌
- 3、餐中八大禁忌
- 4、喝酒的文化
- 5、桌次与座次排列

### 第四讲、职场沟通礼仪

#### 一、沟通的基本理念

#### 二、职场沟通的七项修炼

- 1、笑是人际沟通的桥梁
- 2、情绪控制与表情神态
- 3、运用合理目光与人交流
- 4、如何运用积极肢体语言与人沟通
- 5、沟通中“说”的礼仪技巧
- 6、沟通中“听”的技巧
- 7、“赞美”让你成为受欢迎的人

#### 三、如何与上司、平行、下级沟通

#### 四、电话礼仪（接电话，打电话，代接电话，挂断，声音色彩礼仪）

### 第五讲：职场阳光心态塑造

- 1．什么是心态
- 2．心态的力量（影响能力与生理）

3. 积极主动心态 (高效能人士 7 个习惯案例)
4. 乐观心态 (无臂女孩案例)
5. 自信心态 (自然界吸引力法则)
6. 空杯心态 (刘晓庆案例)
7. 包容心态 (曼德拉案例)
8. 感恩心态 (N 个案例)
9. 双赢心态 (企业是一所不用交学费的大学)
10. 敬业心态 (工匠精神)

#### 第六讲：职场减压小技巧

- 1、压力的形成
- 2、改变对事情的认知，一步过度到“接受”
- 3、这件事情对我有什么好处
- 4、互动：我很好，我很好
- 5、头脑风暴：写出你日常解压方式

#### 第七讲：回顾总结—使用思维导图综合所讲思维记忆