

《制造业职能部门内部服务与外部接待 礼仪》

【课程背景】

什么样的人能在未来职场中领跑？

他们有一门*致的专业能力，优秀的基本素质，并持续自我升级；

有自己的个人品牌和影响力，通过多种方式交换价值；

善于与不同客户、组织合作；

重要的是，他们内心强大，拥抱不确定，自己掌控发展方向。

在未来激烈的人才竞争环境下，如何让我们脱颖而出，可以让自己的价值快速增长从而获得更好的职业机会，这是每个职场中人都需要解决的问题。这就需要我们要丰富自己的职场资产，让自身的价值得到提升。要知道你的每个竞争对手都很努力，而且他们的聪明程度也不一定会比你差。我们要做的就是要把有限的精力和时间去经营一些我们急需且更有价值的东西。“好的礼仪可以让我们在人生与职场中增加遇到贵人的机会”。当商务合作伙伴或同事对商务礼仪非常了解时，那么对于互相之间的合作、工作就变得非常容易。职场人士时刻注重礼仪，更是高效提升自己职场价值的助推器！

【课程收益】

强化理念：案例落地，知识理论扎实，激发学员共鸣

提升认知：从心理学的深层次理论引导出*符合线上场景的授课风格，提高学员认知

重视结果：掌握成人学习特点，强调学习结果与落地行动

【课程时间】

1天 6小时/天

【授课对象】

制造业职能部门、企业行政、办公室人员

【授课方法】

融合心理学+经济学+市场行为学+社会学的授课知识脉络

结合视频案例+行业案例+风趣幽默

落地为实战有效的培训效果

【课程大纲】

第一讲：礼仪从意识出发

一、礼仪对我们有什么用

二、中国经济发展6阶段

三、我们即将开启多段式人生

1. 个体的百岁人生

2. 职业发展多段论

3. 人工智能的威胁与机遇

4. 中国人口基本盘

四、礼仪对我们的意义

1. 职业生涯

2. 人生

五、建立礼仪思维

1. 换位思考

2. 真诚重于形式

3. 尊者思维

本节结束，团队 PK

第二讲：职场礼仪

一、职场言谈举止礼仪

1. 常见影响职场形象的举止行为

2. 职场遇到客户时的行为

3. 进领导办公室的行为举止

4. 送别客户时的行为举止

二、上下级相处礼仪

1. 向上管理的智慧

2. 建立信任

3. 学会支撑

4. 如何向上级汇报

三、同事相处礼仪

1. 横向领导力 4 核心

2. 如何处理同事相处中的工作分歧

3. 同事相处中的尊重与欣赏

四、职场办公环境礼仪

1. 职场视觉环境

2. 职场味觉环境

五、办公室茶水礼仪

1. 茶水准备礼仪

2. 开放与封闭式询问

3. 奉茶礼仪

六、办公室电话、短信、微信礼仪

1. 接听、挂断电话礼仪

2. 转接电话礼仪

3. 打出电话礼仪

4. 短信礼仪

5. 微信礼仪

七、电子邮件礼仪

1. 主题礼仪

1-1. 邮件主题的“呼唤你，愉悦你”的效果

1-2. 如何起好一个吸睛邮件主题

2. 称呼与问题

2-1. 恰当的称呼是什么

2-2. 开头结尾问候语

2-3. 开头一句暖心表达怎么写？

3. 邮件正文与附件礼仪

4. 邮件语言特点
5. 结尾签名礼仪
6. 邮件礼仪中的回复技巧
7. 如何主动控制邮件的来往

本节结束，团队 PK

第三讲：接机接站礼仪

一、电话联系----与客户的**次亲密接触

1. 何时联系？
2. 何时到？
3. 接站信息何时发？如何发？
4. 人员情况？

案例分享：接站前的联系流程图

实战演练：接待短信、电话语言如何编写如何说？

二、车容车貌管理礼仪

头脑风暴：感动客户的细节

三、接机接站服务礼仪

1. 温馨接站牌
2. 接人接物礼仪

视频案例：他们的接待服务

四、迎宾问候礼仪

1. 主动问候礼仪

2. 问候中的寒暄三技巧

五、握手礼仪

1. 与尊者要握手吗

2. 什么情况下可以与尊者握手

3. 男女握手有别吗

4. 握手禁忌有哪些

六、介绍礼仪

1. 自我介绍礼仪

2. 介绍他人礼仪

七、为尊者开关车门礼仪

八、乘车座次礼仪

九、行车中的沟通礼仪

1. 尊者不问不说

2. 尊者问题热情回答

3. 正能量的语言

4. 预告礼仪

案例分享：行车中的错误交谈故事

十、酒店接待礼仪

1. 宾客到达礼仪

2. 入住安排礼仪

3. 引领宾客入住礼仪

4. 酒店安排细节与礼仪

案例分享：让尊者倍感温馨的欢迎行为

本节结束，团队 PK

第四讲：会务接待礼仪

一、物料准备

1、会场内物料

2、签到处物料

3、宴会处物料

4、住宿处物料

思维导图：物料准备

二、会议物资准备礼仪

1. 物料准备

2. 环境准备

3. 设备准备

三、会议场地布置礼仪

1. 不同会议类型的会场布局

2. 会场布置桌面必备物品

3. 不同规格的会议如何准备物品

4. 茶歇类型

四、位次礼仪

1. 位次礼仪安排原则

2. 行走时的位次礼仪

3. 商务宴请中的位次礼仪

4. 大型会议位次安排

5. 小型会议位次安排

场景实战：政府客户接待中的位次礼仪细节把控

五、签到处礼仪

1. 签到处仪容、仪表、仪态礼仪

2. 签到处引导嘉宾签到语言礼仪

3. 递送物品礼仪

4. 签到处引领礼仪

六、签到服务

1. 引导签到

2. 递送物品礼仪

3. 开关门礼仪

4. 引领入座

七、会务中的茶水礼仪

1. 如何倒？

2. 如何端？

3. 如何放？

4. 多久添？

八、会场服务行为举止礼仪

1. 引领礼仪

2. 端拿递送礼仪

九、会场服务行为举止礼仪

1. 引领礼仪

2. 端拿递送礼仪

3. 仪态礼仪

实战演练：仪态礼仪风采展示

十、接待中的情商礼仪

1. 高情商四法则

互动：情商自测

1. 提高情商训练

头脑风暴：情感账户储蓄法则

本节结束，团队 PK

第五讲：客户接待礼仪

一、接待礼仪

1. 接待规格

场景实战：如何根据客户的规格对等接待？

2. 引领礼仪

3. 接待参观礼仪

4. 礼仪的距离

二、接待礼仪五核心

1. 时间礼仪---时间观念与职业素养

故事案例分享：*富的时间颗粒度

2 . 做个受欢迎的人----平常时刻与关键时刻

3 . 细微之处见真情

4 . 拒绝负能量

5 . 内外兼修

三、接待中的语言礼仪

1 . 声音的温度

2 . 语言的敬语体现

四、乘坐电梯礼仪

1 . 电梯位次礼仪

2 . 电梯内身体语言

3 . 专梯礼仪

4 . 电梯内交流礼仪

五、讲解表达技巧

1 . 如何自信大方的当众表达

2 . 如何获得控场感

3 . 用对方听得懂的语言去表达

4 . 身体语言影响力

6 . 讲解中的加分项

本节结束，团队 PK