

礼仪天下

主讲：胡金华

课程目标：

办公室是一个人员云集、良莠难分的小社会，办公室礼仪能让职员赢得大多数人的好感，尽快融入其中，营造良好的人际关系，使得职业生活愉快并且富于效率。办公室白领如何在公司赢得好印象？穿什么样的服装才算合适、如何在办公室接打电话、如何接待来访客户替被人做介绍等都是办公室人员不可缺少的礼仪。

课程对象：

中高层管理人员、办公室后勤人员、行政人员

课程时长：

1天 pm9:00—12:00 pm14:00-17:00

课程提纲：

第一篇：办公室礼仪课程导入

第一讲：不学礼无以立

- 1、没有礼仪，没有生意！
- 2、经济全球化的趋势要求办公室学习礼仪！

第二讲：礼仪与办公室礼仪概述

- 1、礼仪的历史渊源
- 2、办公室礼仪基本概述

- 3、语言与非语言信息的沟通
- 4、办公室容易忽视的礼仪细节
- 5、办公室重新认识礼仪的作用

第二篇：办公室人员礼仪修养提升篇

第一讲：办公室环境礼仪

- 1、别让办公室成为化工产
- 2、办公桌不是产品展台
- 3、“客随主便”应牢记
- 4、办公室拒绝“情绪污染”
- 5、同事相处礼为先
- 6、立足职场应守时

第二讲：办公室人员卓越形象管理

一、首应效应——这是一个两分钟的世界

二、面部修饰

- 1、修面：男士魅力的亮点！
- 2、化妆：女士职业形象的标志！

三、发部修饰

- 1、发部的整洁
- 2、发型的选择
- 3、头发的美化

四、肢体修饰

1、手臂的修饰

2、下肢的修饰

五、商务接待仪容礼仪禁忌

讲解、提问、测试

第三讲：办公室人员的服装与配饰

一、着装的基本原则

1、个性原则

2、和谐原则

3、TPO 原则

二、常见着装误区点评

三、西装及领带礼仪

四、鞋袜的搭配常识

五、首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

六、扬长避短的体型调整着装

讲解、分析、案例讨论

第三篇：办公室电话礼仪

一、接听电话

1、声音标准与礼貌用语

- 2、重要的第一声
- 3、端正的姿态与清晰明朗的声音
- 4、迅速准确的接听
- 5、认真清楚的记录 (5W1H)
- 6、挂电话前的礼貌

二、拨打电话

拨打电话的时机

注意事项

三、电话礼仪禁忌

案例分析、实际场景模拟训练

第四篇：办公室接待礼仪

第一讲：与客户会面

- 1、问候礼仪
- 2、握手礼仪
- 3、相互介绍
- 4、名片礼仪

第二讲：接待中合宜的应对

- 1、引导礼仪
- 2、进出电梯礼仪
- 3、奉茶礼仪

4、交谈礼仪再见礼仪

讲解、案例分享、现场练习、角色扮演

第五篇：办公室人员会议礼仪

1、参会者礼仪

2、主持人礼仪

3、发言者礼仪

4、鼓掌礼仪

5、讲解、案例分享、现场练习

备注：本课程将根据企业实际培训需求予以适当调整，形成唯一的解决方案。