

《职场礼仪》课程大纲

参加对象：职场各层级员工

课时：3 小时

培训形式：理论 50%，实战演练 30%，案例讨论、经验分享、答疑 20%。

课程内容

一、职场“举止”礼仪——行为细节中内心语言的流露

- 良好的姿态（站姿、坐姿、走姿的基础）
- 女士标准站姿、男士标准站姿
- 坐姿、优雅坐姿
- 蹲姿、走姿
- 取物及传递物品时的注意事项
- 微笑——运气和财富的交换器

二、职场“形象”礼仪——让形象帮您“赢得尊重”

- 第一印象的重要性——7~8 秒带来的巨大影响
- 职场女性的形象要求
- 职场男性形象要求

三、职场“行为”礼仪——拜访和接待细节

- 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？
- 迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久到达？
- 指引和陪同——在客户左面还是右面？在客户前面还是后面？左手指引还是右手指引？
- 乘电梯——谁按电梯？谁先上电梯？手部指引动作？
- 走楼梯——走在客户前面还是后面？让客户走左边还是右边？
- 商务介绍——语言、手部动作、转介绍顺序
- 递送名片——递送动作、递送顺序、名片禁忌
- 商务会谈、回见、谈判、签约的座位座次
- 商务和谈判时应注意的礼仪
- 奉茶和递水——倒多满？常见误区
- 公务乘车——私家车、专职车、商务车、中巴车
- 送别——几个人送？送别时经常会犯的错误