

# 《职场礼仪》大纲

## 课程内容

### 一、职场形象——让形象帮您“赢得尊重” 【现场点评】

- 走出7秒第一印象怪圈
- 商务人员形象四原则
- 职场女性的形象要求
- 职场男性的形象要求

### 二、职场举止——行为细节中内心语言的流露

- 男士及女士站姿 【全场练习】
- 坐姿 【全场练习】
- 轻盈的移动 【全场练习】
- 优雅的取物 【全场练习】
- 微笑——运气和财富的交换器 【全场练习】

### 三、职场电话礼仪

- 接听电话的程序规范——一个重要的小秘密 【全场练习】
- 电话应对的技巧及话术 【全场练习】
- 接听电话的礼仪 【全场练习】
- 拨打电话的要诀 【全场练习】

### 四、职场办公礼仪——办公室人际关系的秘密

- 沟通的定义
- 沟通的技巧
- 向上沟通、向下沟通、平行沟通
- 沟通风格分析及其沟通应对技巧 【自我测评】