

《点滴细节展现专业素养——职场商务礼仪》培训

课程背景

职场商务礼仪体现个人职业素养，代表公司的整体形象。对现代职场人士而言，能够根据不同的场合应用合适的商务礼仪技巧，往往会令事业如鱼得水。本课程将通过商务着装、商务交往中的礼仪重点、礼仪互动、礼仪理念、服务与接待礼仪等内容，全面展示现代交际礼仪与交往艺术的精华所在，从而为职业人士打造个人商务形象提供有效的指导。

课程目标

- 建立成为职业化职场人的基本心态
- 重视自身与企业形象，具有良好礼仪行为
- 熟悉商务交际礼仪知识的具体运用，推动事业成功
- 了解商务交际中的诸多忌讳，规避人际交往中的尴尬
- 了解商务展示的准备事项，注重商务展示的肢体语言
- 全面掌握交际礼仪知识，塑造职业人士形象

课程收益

- 通过着装、言行体现良好的职业风度，塑造良好的个人形象
- 掌握现代商务场合的通用礼仪，以适当的方式表达对他人的尊重，避免无心冒犯他人
- 提升人际关系处置能力，建立和谐的人际气氛，为个人和企业形象奠定良好的人际关系基础

培训形式：理论 50%、实战演练 20%、案例讨论、游戏 20%、经验答疑 10%

参加对象：企业各层级员工，公司新员工、管理者、销售人员、对内对外提供服务支持的各部门员工

课时：7 小时

课程内容

一、职场“形象”礼仪——让形象帮您“赢得尊重”

- 走出 7 秒第一印象怪圈 **【视频赏析】**
- 商务礼仪重在商务 **【案例分析】**
- 商务人员形象四原则
- 职场女士的形象要求 **【图片探讨】**
 - ◇ 裙装五不准

- ◇ 职场妆容
- ◇ 佩戴首饰四大原则
- 职场男士形象要求 **【图片探讨】**
 - ◇ 公务西装的颜色
 - ◇ 衬衫和腰带
 - ◇ 袜子、鞋子和领带

二、职场“举止”礼仪——行为细节体现自信的流露 **【图片展示】**

- 男士标准站姿
- 女士标准站姿
- 标准坐姿
- 手位指示
- 递物和接物
- 眼神——自信、自大、自卑
- 微笑——运气和财富的交换器

三、职场人员“拜访和公务接待”礼仪——点滴之间展示专业素养

- 拜访客户时的细节要点
 - 点头欠身礼
 - 办公室的门——如何敲门？ **【全员演练】**
 - 办公室的门——进门礼、出门礼
 - 寒暄、切入主题
- 等候客户——提前多久到达？
- 迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久到达？ **【个别演练】**
- 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？ **【个别+全体演练】**
- 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？ **【个别演练】**
- 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
 - 自我介绍
 - 转介绍
- 递送名片——递送动作、递送顺序、名片禁忌
- 商务会谈、会见、谈判、签约的座位座次 **【思考和回答】**
- 奉茶和递水——倒多满？常见误区
- 商务餐饮注意事项
 - 谁点餐？点餐注意事项 **【案例探讨】**

- 谁开酒？谁开菜？（谁应该第一个动筷子？）
- 中餐座位座次
- 用餐时注意事项，餐巾，筷子
- 敬酒：如何举杯？敬酒顺序？如何防醉酒？
- 沟通、谈判和会议礼仪
 - 电话接听、拨出、挂电话、发短信或微信
 - 谈话沟通中的肢体语言 **【图片分析】**
 - 谈话沟通中的表情管理
 - 不同性格谈话沟通对手的禁忌
- 产品展示礼仪及注意事项
- 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 **【案例分析】**