

《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、职业化塑造——职业化心态与正能量释放

- 什么是职业化？
- 职业化的含义
- 为什么要塑造职业化？
- 真正的保障是什么？——职业竞争力
- 职业化金字塔包含哪三个部分？

- 不做职场“植物人”——做爱岗敬业的新时代员工
- 态度比技能更重要
- 职业化态度
 - 创业心态
 - 阳光心态
 - 游戏心态
 - 积极心态

二、职业化能力塑造——形象及行为举止礼仪

- 职场良好形象的重要性
- 职场人员的举止礼仪
 - 站立、坐姿、
 - 手位指示、递物和接物
 - 面部表情、眼神、微笑
- 职场人员的拜访和接待礼仪
 - 等待和迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久到达？
 - 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？
 - 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？
 - 转介绍——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
 - 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