

# 《打造职业化员工——职业素养与商务礼仪提升》课程

## 课程收获

- 树立职业化心态，提升职业素养，使自身更具责任心；明白自己与工作之间的关系，明确个人在团队中的价值，成为善于合作、善于自我管理、受人欢迎的职场人；
- 学习并掌握机关单位拜访和接待时的言行举止及礼仪要求。

**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：**机关单位各层级员工，办公室人员

**课时：**6 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——行为举止礼仪

- 良好形象的重要性
- 机关单位人员的举止礼仪
  - 站立、坐姿、
  - 手位指示、递物和接物
  - 面部表情、眼神、微笑
- 机关单位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