

## 《商务礼仪与职业素养提升》

### ——职业化素养课程

#### 【课程收益】

- ◆帮助企业管理人员提升自身工作形象，创建个人及企业形象品牌。
- ◆通过培训使学员提升沟通能力、提升工作技能，创造更多的个人及企业价值。
- ◆规范职员职业道德，将个人形象与企业品牌相关联，创造客户、单位及个人的三赢局面。
- ◆使学员掌握商务礼仪的规则，和谐人际关系，有效达成人际交往目标。

【课程对象】 企业管理人员

【课程时间】 6小时

【课程设计】 本课程是针对企业中层的职业形象与职业化塑造内容的培训。根据旅游酒店行业的工作性质和工作环境，从商务礼仪、职业化能力提升两大主题内容使培训对象在职场上建立个人形象树立企业品牌。

【课程说明】 本课程采用案例+讲授+互动的授课形式，使学员轻松完成培训内容。

#### 【课程大纲】

### 第一章：中层管理人员的职业化素养提升

#### 模块一：我们为什么要讲职业化

- 1、职业化的内涵
- 2、我们为什么不够职业化
- 3、如何做到职业化
- 4、随处可见的酒店业非职业化现象

#### 模块二：职业化的工作技能

- 1、我们应该有做事的样子
- 2、工作技能专业化
- 3、弥补技能上的不足
- 4、绝对建立个人工作档案
- 5、提升个人沟通能力

#### 模块三：职业化的工作心态

- 1、正确认识管理工作的意义
- 2、不同心态对管理工作的影响
- 3、如何积极、阳光、快速的工作

## **第二章：中层管理人员的形象管理与塑造**

### **模块一：礼仪的概述**

- 为什么要学习礼仪？
- 礼仪的五大类别及应用场合
- 学习运用礼仪提升企业品牌和个人形象

### **模块二：仪容仪表仪态礼仪——培养亲和力的技艺，锻造完美职业形象，加强风度修养**

- 第一印象是什么？在人际交往中如何给自己加分？
- 酒店业人员的仪容仪表要求
- 酒店业着装的原则与穿戴技巧
  - 常见着装误区
  - 规范着装女士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
  - 规范着装男士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
- 人类最美丽的无声语言——微笑
  - 酒店人士的微笑法则
  - 目光的凝视区域及运用
- 三步打造规范“站、坐、走、手势”
  - 不同站姿所透露的个人性格秘密
  - 不同坐姿所透露的个人性格秘密
  - 走姿透露出的个人内心特征
  - 常被忽略的错误手势及手势的禁忌
- 距离产生美——人际距离知多少
- 记忆比拼——仪容仪表仪态培训内容回顾

### **模块三：商务往来礼仪**

- 称谓礼仪
  - 称谓的重要性
  - 称谓的种类（列举并逐一举例讲解）
  - 不恰当的称谓与分析
- 介绍礼仪
  - 介绍的种类：自我介绍、介绍他人、介绍集体

- 介绍他人遵循的原则及场景演练
- 名片礼仪
  - 接收名片场景演练、注意事项
  - 递送名片注意事项
  - 图片纠错（禁忌事项）
- 握手礼仪
  - 握手中产生的尴尬
  - 握手的掌势、力度、时间、距离、顺序
  - 握手的禁忌
- 同行及引领礼仪
  - 同行引领位次原则
  - 楼梯引领注意事项
  - 开门时的引领注意事项
  - 电梯引领情景演练及位次讲解
- 座次礼仪——小座位，大学问
  - 您了解座次安排吗？
  - 座次安排有什么规则？
  - 不同会议场合座次安排中的大学问
  - 宴会时的座次安排
  - 合影时的位次排列
  - 乘车座次安排

#### 模块四：商务交谈礼仪——提升人际关系沟通技巧，增强个人语言亲和力，和谐商务交往人际关系

- 交谈礼仪
  - 话题的选择
  - 内容的禁忌
- 电话礼仪
  - 拨打时的注意事项
  - 接听时的注意事项
  - 转接时又该怎样做呢
  - 电话礼仪禁忌
  - 手机使用小贴士

