

商务形象塑造与 职业素养能力提升专题培训

课程收获

- ◆ 本课程从商务礼仪、职业素养、沟通技巧的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员提升个人商务形象及沟通能力；
- ◆ 帮助学员掌握仪容仪表，行为举止礼仪，言语沟通、职业能力等内容；
- ◆ 学会如何与人打交道、如何进行商务宴请活动的礼仪培训。
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：企业基层员工

培训时间：2天

培训形式：现场讲授、图片纠错、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

第一天：商务形象塑造与管理

模块一：礼仪的概述

- 培训的背景
- 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？
- 中高层商务人士的仪容仪表要求
- 商务着装的原则与穿戴技巧
 - 常见商务交往着装误区
 - 规范商务着装女士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
 - 规范商务着装男士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
- 人类最美丽的无声语言——微笑
 - 商务人士的微笑法则
 - 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
- 自我介绍四要素及场景演练
- 介绍他人遵循的原则及场景演练
- 集体介绍场景演练及原则讲解
- 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？
 - 会议时三种座次排列（相对式、并列式、自由式）
 - 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：宴会礼仪

- 舌尖上的中餐礼仪
 - 中餐礼仪的起源
 - 如何点菜和敬酒
 - 巧妙得体的化解特殊情况
 - 使用餐具有哪些禁忌？

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

- 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
- 交谈礼仪
 - 话题的选择
 - 内容的禁忌

第二天：职业素养能力提升

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、 随处可见的非职业化现象

模块二：职业化的沟通能力

1、不同心态认知下的沟通模式调整技术

- 从“心”开始的沟通
 - 常见的不良沟通心态
 - 常见的沟通态度
- 直达人心的沟通艺术过程
- 改变心态的沟通技巧

2、知己知彼的性格分析技术

- 性格与个性的透视
- 个性掩盖之下的性格透视
- 性格色彩测试及分析
- 不同性格优劣势解析

3、企业内部承上启下的沟通技术

- 透视向上沟通的常见问题与解决艺术
- 透视下行沟通的常见问题与解决艺术
- 透视平行沟通的常见问题与解决艺术

模块三：职业化的工作态度

- 1、用心把事情做好
- 2、给客户预期之外的惊喜
- 3、用心把事情做到位
- 4、做事情不用心的表现
- 5、培养职业化工作态度的要领
- 6、四个反思

模块四：职业化的团队合作

- 1、团队可以帮助个人实现什么
- 2、团队协作互动游戏
- 3、如何实现和谐竞争
- 4、如何成为好队员