

《职场礼仪与职业素养》课程大纲——潘老师

竞争日趋激烈的今天，越来越多的企业和员工认识到职业形象和商务礼仪对企业形象和个人形象的重要性，却又有很多困惑，不知该如何操作：什么是商务礼仪？商务礼仪的理念、规则、内涵是什么？在客户拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何进行自我形象设计？在重要而隆重的场合应该如何包装自己等等。所有这一切，您都不用担心，一天的共同分享，将为您事业的成功雪中送炭或锦上添花！通过学习，你将了解到：

- 1、了解怎样通过简单的仪容仪表修饰给人留下良好的印象；
- 2、学习在商务和社交活动中以优雅得体的服饰礼仪、仪态来表现自我，塑造专业的职业形象
- 3、从细节着手，全面掌握商务活动中的各种礼仪规范，帮助商务人士失礼行为；
- 4、了解商务拜访和接待的礼仪细节，从细微之处体现您对他人的尊重；
- 5、熟悉与掌握商务餐桌礼仪规范；了解社交场合中的各种礼仪，适应社交要求；
- 6、全面提升个人素质、塑造良好的个人职业形象和企业形象，在竞争中脱颖而出

【课程大纲】

(上午) 9:00—12:00 中场休息十五分钟

一、礼仪的概念

- 1、什么是礼仪？
- 2、礼仪在人生、事业中具有那些深远意义？
- 3、什么是服务？
- 4、如何让员工更好、更准确地领悟礼仪，在实践应用中更加得心应手？

二、良好的仪容形象

- 1、为什么说第一印象很重要？
- 2、良好的仪容形象
- 3、首饰、配饰的选择和使用规范有那些？
- 4、手部，颈部的护理
- 5、发型在职场中的要求有那些？
- 6、女士化妆与男士修面的具体要领包括那些？

三、着装礼仪

- 1、成功的着装
- 2、男士着装
- 3、女士着装

(下午) 14:00—17:00 中场休息十五分钟

一、职业形象气质训练

- 1.拥有天鹅般优美的颈部曲线
- 2.让腰挺直、收腹自如
- 3.让腿用劲、给人轻盈、挺拔的第一印象
- 4.标准站姿的方法与训练
- 5、手势的运用要领示范与训练
- 6.端庄坐姿的方法与训练
- 7.稳健行姿的方法与训练

8.大方蹲姿的方法与训练

9.鞠躬礼与点头礼的方法与训练

二、表情训练——员工的面部表情迎来的是客户的友好还是离去？

1、眉目传“情”——眼神中透露的天机

v 谈判注视区

v 沟通注视区

v 亲密注视区

2、微笑的魅力与训练

v 微笑的价值

v 如何培养良好的亲和力，让顾客能记住你，并能再次消费？

三、电话礼仪

1、为什么说电话的第一声很重要？

2、如何使对方感到有被尊重、重视的感觉

3、电话体态礼仪

3、打电话谁先挂

4、接电话中要注意那些礼仪？

5、电话礼仪的三分钟原则

6、如何正确接听电话

四、接待基本礼仪规范：

称呼的基本要求与规范、禁忌有那些？

致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等

名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等

握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等

介绍---介绍分类：他人介绍的要求与顺序、介绍的手势与规范等

握手、名片使用及介绍演练

五、接待服务礼仪规范

1、公共场合步行礼仪

2、乘车商务礼仪

v 接待贵宾时的礼仪

v 禁忌语言、手势

六、上下楼梯的正确礼仪

1 下楼梯时的正确礼仪

2 下楼梯的正确礼仪

3 走廊的引导及礼仪

七、乘电梯礼仪及禁忌

1.引导贵宾进出电梯礼仪

1) 乘坐有人电梯时的引领

2) 乘坐无人电梯时的引领

2.电梯内站位顺序与礼仪

A 箱型电梯

1) 右侧电梯按钮 (第 1.2.3.4 尊位。。。)

2) 左侧电梯按钮 (第 1.2.3.4 尊位。。。)

B 滚式电梯

C 平面电梯

3.电梯礼仪十二项

五、礼仪操训练与展示

学员感言并合影留念

(场礼仪与职业素养) 培训目标

- 1、了解怎样通过简单的仪容仪表修饰给人留下良好的印象；
- 2、学习在商务和社交活动中以优雅得体的服饰礼仪、仪态来表现自我，塑造专业的职业形象
- 3、从细节着手，全面掌握商务活动中的各种礼仪规范，帮助商务人士失礼行为；
- 4、了解商务拜访和接待的礼仪细节，从细微之处体现您对他人的尊重；
- 5、熟悉与掌握商务餐桌礼仪规范；了解社交场合中的各种礼仪，适应社交要求；
- 6、全面提升个人素质、塑造良好的个人职业形象和企业形象，在竞争中脱颖而出。