

新晋员工职场礼仪及形象训练

——让每一位员工都成为您的代言人，
使每一位顾客都愿意成为您的朋友。

何慧老师

▣ 课程概述：

对一名已经进入职场的员工来说，没有受到专业人际关系以及礼仪系统训练，将为企业带来巨大的管理成本开支，无法更快更好的融入团队、胜任工作；自我形象不恰当使公司形象在客户面前留下不好印象。更不知道为何不知不觉得罪了客户。想做的很多、却不能很恰当得体的与同事和领导交流；想更好的执行领导的决策，却总是得不到支持，或被他人误会，诸如以上的问题，都是每个企业员工面对的困惑，如何把握正确方向快速掌握提升员工的从业水准呢？在职场当中我们说“细节方能决定成败”，让我们从全方位的职场礼节开始，迈入精英生活。

▣ 课程目标：

- 对号入座符合自己职场礼仪现状
- 调整、改善、完善与塑造自身在职场中言谈和举止
- 掌握规范的礼仪行为和技巧，作为代表企业的一张闪亮名片
- 促使学员自身的职业特征和外在魅力得以强化，增强自信心
- 掌握职场的沟通礼仪，学习一套如何有效沟通模型

▣ 参训人员：60 人内

▣ 培训时限：2 天

▣ 培训对象：企业新入职员工

▣ 培训方法：培训师主讲，辅以学员实际现场化妆、互动、视频分析课程工具演练等

▣ 工具落地: 1、企业员工形象仪表 10+1 测试表

2、形象心理分析模型

3、精准电话沟通测评表

4、DISC 语言沟通测评

□ 课程内容：

第壹章、 迈入职场的经典四问

头脑风暴：我为什么来到这里上班？

小组讨论：企业对我意味着什么？

- 1、职业化对企业的重要性
- 2、我是企业的金字招牌&金子砸牌？
- 3、性格决定命运，而细节决定成败
- 4、自我营销——通向巅峰的必经之路
- 5、阶段性总结回顾

第二章、新晋员工基础礼仪训练——形象走在实力前

视频分享：《何为职业化》

案例分享：《小张的成长之路》

- 1、新晋员工的职场形象
 - 1) 男女职员仪容的职场要求
 - 2) 男女职员接待着装（工服）基本规律
 - 3) 男女服饰穿戴原则
 - 4) 接待人员着装忌讳
 - 4) 饰物佩戴的注意事项

案例分析：形象所透露出来的小秘密

视频分享：《跟着电影学习形象秘密》

- 2、接待仪态要中规中矩
 - 1) 表情语：眼神和微笑
 - 2) 体态语：站、坐、行、蹲，手势和心理状态
 - 2.1 站姿训练
 - 规范站姿训练和心理
 - 不受欢迎的站姿
 - 2.2 坐姿训练
 - 规范坐姿训练和心理
 - 几种不受欢迎的坐姿
 - 2.3 走姿训练
 - 规范走姿训练和心理
 - 几种场景的走姿规范
 - 几种不受欢迎的走姿
 - 2.4 手势训练
 - 常用手姿和心理
 - 手势运用的注意

案例分享：《各国政要的肢体语言解析》

电影分析：《经典电影中的肢体语言解析》

实操：情景模拟与练习

3、阶段性总结及课程回顾

第三章、 交往中的行为举止礼仪训练及心理解析

视频分享：《知彼解己的行为艺术》

案例分享：案例分享：世界 500 强商场销售案例

1、拜访礼仪的细节

- 1) 和客户握手的礼仪
- 2) 递换名片礼仪
- 3) 如何称呼的礼仪
- 4) 鞠躬和点头致意礼仪

2、交谈礼仪的注意细节

- 1) 介绍礼仪
- 2) 迎接客户的礼仪
- 3) 送别客户的礼仪
- 4) 递送物品的礼仪
- 5) 谈判之中要规范
- 6) 引领礼仪及注意事项

3、运用以上礼仪细节现场演练销售实战

第四章、细节决定成败之职场相处的艺术

视频分享：《北京爱情故事的高手公关》

1、上下梯廊、乘坐电梯

案例分享：《谁有资格当副总》

- 1) 电梯礼仪细节
- 2) 陪同领导乘电梯礼仪
- 3) 陪同顾客乘电梯礼仪

2、乘坐轿车座次排列

- 1) 各种车的座次
- 2) 现场进行交通环境下的演练

3、你在品实物别人在品你

- 1) 中西餐饮文化
- 2) 销售中餐宴请细节
- 2) 高端商务应酬之西餐宴请

4、阶段性课程总结及承上启下

第五章、 好修养好未来——办公礼仪

视频分享：《杜拉拉升职记》

- 1、 办公场所基本礼仪修养
- 2、 办公电话礼仪体现销售素养
 - 1) 电话递温情
 - 2) 接听电话礼仪规范
 - 3) 拨打电话礼仪规范
 - 4) 挂断电话礼仪规范
- 3、 手机使用的礼仪规范
- 4、 微信、邮件、打印机的使用礼仪
- 5、 办公场景的6S管理运用
- 6、 阶段性总结及承上启下

第六章、成功的职业生涯源于有效沟通

课程团队游戏导入

视频分享：《跟着电视学习沟通》

- 1、 为什么职场沟通有这么难
- 2、 沟通的基本原理图解析
- 3、 职场交往中的非语言沟通
- 4、 职场有效沟通的333原则
- 5、 有效沟通训练
 - 1) 如何与领导沟通
 - 2) 如何与同事沟通
 - 3) 如何与客户沟通
- 6、 沟通技巧训练：小组根据职业场景而演练
- 7、 所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念