

《商务礼仪与情压管理》课程大纲

【课程对象】 全体员工

【课程时间】 1天/6课时

【课程收益】

- 1.通过此次培训能够提升学员的商务礼仪行为，改善员工商务交往中的细节；
- 2.通过培训能够塑造员工个人形象，进而提升企业的公众形象，提升企业美誉度；
- 3.通过培训唤醒学员内心的礼仪素养，将礼仪呈现于自律、遵守等职业行为中，提升员工敬业度与内驱力；
- 4.帮助学员快速提升自我觉知与控制，疏导情绪，缓解压力，消除身心“亚健康”，提升工作与生活品质，平衡财富与健康，创造自我成就；
- 5.帮助学员在事业与家庭、健康之间找到一个黄金平衡点，真正实现成功快乐、幸福美满的人生。

【课程形式】 激情讲授、角色扮演、情景模拟、现场讨论、小组分享、自我练习、冥想及音乐绘画治疗等心理学技术，培训形式多样。

【课程内容】

第一部分：商务礼仪

一、商务礼仪与个人魅力

1. 礼仪的定义与特征
2. 商务礼仪的功能
3. 商务礼仪的基本原则与要求

【情景模拟】 三问剖析商务礼仪

二、职业形象塑造

(一) 形象到底是什么？

1. 伤不起的第一印象——“三秒钟”影响力的影响力
2. 形象塑造的重要性

引导案例：总统竞选、非诚勿扰

(二) 商务人士仪容仪表

1. 商务交往人士妆容要求
2. 女士化妆与男士修面的具体要领
3. 发式发型的职业要求
4. 面部、手部、皮肤的护理要求
5. 职场仪容禁忌

(三) 商务人士着装礼仪

- 1) 职业着装 T.O.P 原则
- 2) 男士西装礼仪
 - a. 男士西装颜色与搭配
 - b. 男士如何正确穿着西装
 - c. 领带款式的选择
 - d. 西装搭配常识与技巧

【案例分析】 判断图片西装着装的对错

- 3) 女士套裙礼仪
 - a. 如何正确选择套裙
 - b. 套裙色彩礼仪

【案例分析】 判断图片套裙色彩搭配的对错

- 4) 饰品礼仪

- a. 符合身份
- b. 男女有别
- c. 遵守成规 (耳饰、戒指、项链、手链 (手镯)、手表、胸针、领带、丝巾)

【案例分析】世界 500 强企业职场着装通用标准

三、常用商务社交礼仪

1. 商务会面礼仪：

- a. 称呼礼仪
- b. 介绍礼仪
- c. 握手礼仪
- d. 名片礼仪
- e. 鞠躬礼仪

【情景模拟】快速认识，得体交际

2. 乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车、的士、飞机、火车等

3. 上下楼梯礼仪

4. 乘坐电梯礼仪

5. 主席台次礼仪

6. 签约礼仪

7. 剪彩礼仪

【案例分析】合影留念

四、商务接待礼仪

1. 接待前的准备

2. 迎接客户礼仪 3. 接待客户礼仪

3. 桌次排列礼仪

【案例分享】如何设计一个 11 桌的台型？

4. 座次礼仪

5. 中餐上菜礼仪

【头脑风暴】酒桌上的潜规则

6. 送客礼仪常见形式有：道别、话别、饯别、送行

第二部分：情压管理

一、压力管理篇

1、2021 年职场压力状况调查

2、你了解自己的压力水平吗？（课堂练习）

3、压力的来源

【1】我的压力圈（课堂练习：Handout #11）

【2】生活因素带来的压力

【3】工作因素带来的压力

【4】其他因素带来的压力

4、不良压力对个体的影响

【1】生理/心理障碍

【2】远离“过劳死”（案例解析）

【3】常见的身心疾病

5、不良压力对家庭的影响

6、不良压力对工作的影响

--谨防“职业倦怠”和“心理枯竭”

7、压力的应对

【1】11 种常见的压力应对方式

【2】如何提高压力应对水平？

【3】走出压力的误区（课堂练习）

【4】压力缓解之道——高效压力管理方式（课堂练习）

二、情绪管理篇

（一）认识情绪

1、情绪的自我察觉 (课堂练习)

3、人类的基本情绪

5、情绪的基本分类

(二) 体验情绪

1、小组互动话题

3、体验不一样的情绪 (课堂练习)

(三) 管理情绪

1、我们常见的情绪处理方式

3、提升您的 EQ 的四种能力

5、自我情绪调节的 4 个步骤

7、如何培养自己的积极情绪? (课堂练习)

9、处理他人情绪的“四步曲”

11、处理他人情绪的要点

2、什么是情绪?

4、如何识别他人的情绪

6、情绪的后果 (课堂练习)

2、情绪的真正来源

4、个案分享

2、如何拥有良好的情绪管理能力?

4、如何有效处理自己的情绪? (课堂练习)

6、如何表达自己的负面情绪?

8、如何有效处理他人的情绪? (课堂练习)

10、处理他人情绪的核心

12、运用心理咨询技术有效疏导他人情绪的方法 (课堂练习)

三、关注您的身心健康

(一) 对自己的身体健康负责

1、健康新解

3、易被身体忽略的 10 个不健康信号

5、远离不健康的生活方式

7、戒掉您的烟瘾

9、达到个人最佳健康状态的 10 步

2、衡量健康的十项标准

4、评估你的健康习惯 (课堂练习)

6、远离肥胖——人类的隐形杀手

8、请勿饮酒过度

(二) 关注您的心理健康

1、心理健康的标准

2、高幸福感人的共同特征

3、评估你的心理健康 (课堂练习)