

职业印象管理

主讲：张朝辉

【课程背景】

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范。它是人们在长期共同生活和相互交往中形成并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来的。职场印象课程，对学员从着装、言行、仪容等方面进行了全方位的提升和管理，同时对社交、商务职场等不同情境中的行为明确了标准规范。

【课程收益】

- 1 掌握职场中社交礼仪和商务礼仪的标准与规范
- 2 提高本人的礼仪形态意识和礼仪技巧
- 3 提升企业影响力和品牌力

【课程特色】

需求诊断：课前充分沟通，精准定位培训需求，并针对性设计案例。

情境设计：依据课前调研结果，设计工作场景案例，更便于理解和认知。

教学生动：互动讨论、实例分析、角色扮演、小组研讨等多种形式，课堂生动活跃。

工具落地：课堂上体验，课程中训练，多形式确保工具熟练应用。

【课程对象】

企业全员

【课程时间】

1天-2天（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分 社交礼仪

第一节 仪表礼仪

1. 人际交往始于印象管理
 - 礼仪之邦
 - 礼仪是国之文化，是为人修养
2. 女性形象要求与禁忌
 - 不同场合着装的要求与示范
 - 佩戴首饰的教养与品位
 - 魅力女人味的淡妆
 - 优雅大气的发型
3. 男性形象要求与禁忌
 - 西装的选择
 - 商务休闲装的误区与搭配技巧
 - 衬衫穿着“五”原则

- 领带的选择
- 配饰三一定律
- 男性发型发式要求与面部修饰

第二节 形体礼仪

1. 站姿规范
 - 男士、女士标准站姿
 - 常见的不雅站姿
 - 站姿中的压力与疲惫缓解技巧
2. 坐姿规范
 - 男士的标准坐姿
 - 女士的标准坐姿
 - 坐姿的日常禁忌
3. 行姿规范
 - 女性优雅的走
 - 男性自信的走
4. 蹲姿规范
 - “蹲”“下”的正确解读
 - 女士蹲姿中的“尊重”

第三节 用餐礼仪

1. 餐桌的座次安排
 - 主位选择
 - 陪位分列
2. 点餐也有大学问
 - 关注性别比例
 - 考虑荤素搭配
 - 别忘了预算控制
3. 就餐细节别出丑
 - 转桌、夹菜、自用、服务

第二部分 商务礼仪

第四节 拜访礼仪

1. 预约礼仪
 - 预约前的三大准备
 - 电话接通与挂断
 - 尊重时间就是尊重客户
2. 介绍礼仪
 - 自我介绍时的礼仪规范
 - 介绍双方时的动作规范
3. 握手礼仪
 - 握手的时机与顺序
 - 握手的规范与禁忌
4. 递接礼仪
 - 递送名片的规范与禁忌
 - 递送顺序与时机
 - “危险”物品的递送原则

第五节 接待礼仪

1. 迎接礼仪

- 重要访客的接站
- 电话接听三原则
- 参观考察接待
- 商务合影的礼仪

2. 喝茶礼仪

- 茶品的种类要了解
- 茶具的用处要识别
- 奉茶之道

3. 送别礼仪

- 送行顺序不可错
- 告别礼节不可少
- 办公区送客
- 酒店送客

第六节 空间礼仪

1. 乘车礼仪

- 上下车礼仪
- 轿车座次排序
- 特殊车型座次排序

2. 电梯礼仪

- 进出上下有讲究
- 电梯迎客、送客
- 电梯内小空间，大学问

3. 会议礼仪

- 会议性质、规格档次
- 会场环境布置
- 会议前、中、后，细节定成败

第三部分 职场礼仪

第七节 向上礼仪

1. 上司交办工作时

- 明确工作达成目标
- 明确工作执行标准
- 明确工作交付时间

2. 向上司的汇报时

- 掌握反馈节奏
- 结论先行
- 执行过程的要点说明
- 给上司选择题而非问答题

第八节 平行礼仪

1. 缔造良好的人际环境

- 学会与各种人愉快相处的方法
- 理解别人，学会换位思考
- 觉察错误观念，学会内省反思

2. 认可和接纳分工不同

认清自己的位置

承担自己的责任

尊重别人的不同

3. 与人沟通协调的方法

沟通三要素

清晰表达三原则

描述事实而不是评判

赞美与建设性批评

第九节 情绪礼仪

1. 情绪控制与表情神态

微笑的力量

运用合理的眼光与人交流

2. 重新认识情绪

情绪是真实的

情绪本身没有问题

情绪没有好坏之分

3. 情绪是一种能力和资源

积极情绪与消极情绪

情绪是可以管理的

处理情绪的几种不恰当方法及后果

改变思维模式，感知身边的幸福