

课程名称：《有型有礼——职场商务礼仪》

主讲：陈淑亚老师 6课时

课程背景：

如何给客户留下完美的第一印象？

商务活动中应该怎样做才能不失礼？

职场沟通中什么样的表达方式更恰当？

……

越来越多的职场商务人士认识到职业形象和商务礼仪的重要性，却又有很大困惑，不知该如何操作，礼仪素养是一个现代职场人必备的素质，一个知礼、懂礼、用礼的人，能够建立和谐的人际关系，营造一个积极向上、和谐共进的团队氛围，从而让企业形成一种核心竞争力。所以，职场人有责任、也有必要让自己加强礼仪素养的修炼，内质外形，传播良好的个人及企业形象。

课程收益：

- 1、掌握形象礼仪密码，树立良好得体的商务形象
- 2、掌握商务活动及职场中的礼仪规范，从容面对社交场合
- 3、掌握现代商务场合中通用礼仪规范，树立良好公众形象
- 4、提升职场沟通能力，让工作更简单更高效，人际氛围更和谐
- 5、提升复杂关系处理能力，为个人和企业的发展奠定良好人际关系基础

课程对象：企业管理人员，职场精英人士

授课方式：互动游戏、讲授、启发式小组讨论、案例分析、情境演练

课程大纲/要点：

一、礼仪之道

1、商务礼仪概述

- 1) 你遇到的职场尴尬事
- 2) 你以为的“礼仪规则”有哪些？
- 3) 礼的核心：尊重
- 4) 礼的四项原则：尊重、遵守、适度、自律

情境讨论：通过三个问题，深度剖析商务礼仪的本质

二、职业形象塑造

1、职场形象管理的重要性

- 1) 如何给对方留下完美的第一印象：神奇的数字“55387”
- 2) 个人形象=企业形象，你的形象不仅仅代表你自己
- 3) 看起来像有时候比是更重要
- 4) 为现在的职位而穿是得体，为下一个职位而穿是智慧

2、职场形象的自我设计

- 1) 职场仪容有要求，发型、妆容有禁忌
- 2) 男士着装禁忌
- 3) 女士着装技巧
- 4) 配饰也是点睛之笔

5) 不同场合得体着装秘诀

3、职场优雅仪态

1) 眼神礼仪，有温度的传递

2) 表情练习，笑容是第一奢侈品

3) 站姿礼仪，站出自信与专业

4) 坐姿礼仪，坐出平和与尊重

5) 走姿礼仪，走出气质与风范

6) 手势礼仪，无声语言中的礼

7) 人体三把锁，从肢体了解对方心理

三、商务接待与社交礼仪

1、做好商务接待

1) 距离的奥秘

2) 致意礼仪

3) 称呼礼仪，小称呼，大学问

4) 迎送礼仪

2、初次见面

1) 三部曲：介绍、握手，名片礼仪

2) 完美的自我介绍

3) 新媒体中的微信礼仪

3、商务拜访礼仪

1) 守时就是信誉

2) 商务拜访四部曲

情境演练：商务拜访时，除了基本礼仪运用外，还有哪些为自己加分的方式？

4、职场中的位次礼仪

- 1) 尊位的概念和特点
- 2) 常见商务情境，乘车礼
- 3) 开会、谈判、座谈不同场景的座位排序
- 4) 商务宴请座次安排
- 5) 乘坐电梯的讲究
- 6) 商务宴请中的约定俗成

四、职场沟通礼仪

1、沟通的基本问题

- 1) 真诚是无价的
- 2) 以结果为导向，不做无用功

2、沟通三要素

- 1) 声音色彩
- 2) 表情训练
- 3) 灵魂文字

3、学会倾听

- 1) 用身体听
- 2) 用大脑听
- 3) 用心听

4、结构化表达