

《职场礼仪规范》

主讲：张朝辉

【课程目标】

使学员掌握在各类商务与职场情境中对待客户、合作伙伴的礼仪标准与规范，提高本人的礼仪形态意识和礼仪技巧，从而展示良好的企业文化，提升企业影响力。

【课程收益】

- 1 理解礼仪规范在商务情境、职场中的重要性
- 2 学习各项礼仪的知识与技能
- 3 训练并掌握各项礼仪规范的标准
- 4 提升学员的礼仪素养

【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】

中高层管理者、全体员工

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

1 客户接送的礼仪规范

- (1) 接前的沟通规范
- (2) 车辆的礼仪规范
- (3) 汽车座次安排
- (4) 司机驾驶时的礼仪
- (5) 本人驾驶时的礼仪

2 称谓的礼仪规范

- (1) 常见的称谓习惯
- (2) 多职务者的称谓规范

【课堂互动】你是如何称谓对方的？

3 握手的礼仪规范

- (1) 握手的七到原则
- (2) 握手的次序
- (3) 握手动作规范
- (4) 握手的禁忌

【课堂练习】正确的握手姿势

4 商务介绍的礼仪规范

- (1) 自我介绍时的礼仪规范
- (2) 介绍双方时的动作规范
- (3) 介绍双方时的顺序

【情景演练】三人结组训练

5 递接名片的礼仪规范

- (1) 递送名片的礼仪规范

- (2) 接收名片的礼仪规范
- (3) 索取对方名片的技巧
- (4) 名片礼仪的禁忌

6 陪同引领的礼仪规范

- (1) 走廊引领的动作规范
- (2) 楼梯引领的动作规范
- (3) 电梯引领的动作规范

7 座次的礼仪规范

- (1) 横置会谈桌的座次安排
- (2) 竖置会谈桌的座次安排
- (3) 分列式会谈座次安排

【课堂竞赛】哪个位置是正确的？

8 洽谈的礼仪规范

- (1) 洽谈时的眼神位置
- (2) 洽谈时的礼仪要点
- (3) 洽谈时的礼仪禁忌

9 宴请的礼仪规范

- (1) 点餐的三优四忌原则
- (2) 就餐座次
- (3) 就餐礼仪规范

10 送客的礼仪规范

- (1) 送客的动作
- (2) 送客的语言
- (3) 送客的位置

11 办公礼仪

- (1) 办公室行为礼仪规范
- (2) 接打电话的礼仪
- (3) 进门出门的行为礼仪

12 仪容仪表礼仪

- (1) 男士商务场合着装礼仪
- (2) 女士商务场合着装礼仪
- (3) 个人容貌礼仪

【课堂互动】：现场请学员登台进行点评

13 姿态礼仪

- (1) 行姿
- (2) 坐姿
- (3) 站姿
- (4) 蹲姿

【综合训练】各小组分别模拟某重要客户的接待过程，从得到此项工作安排到送客户离开为止。各小组相互点评、评分，选出优秀小组予以精神奖励

【重点回顾】商务礼仪重点知识回顾

【兑现嘉奖】对优秀小组予以奖励