

# 职业竞争力——职业素养提升与职场礼仪

## 课程背景：

**礼仪是无声的人际交往语言！**

**个人的成功离不开职业素养的修炼！**

面对日益竞争激烈的职场环境，员工的礼仪修养与职业素养引起越来越多的公司重视。礼仪素养的提升能够帮助职场人懂得创造与他人之间更为舒适的关系，拥有更为和谐的工作环境与个人影响力，获得职场发展中更加有利的向好因素。

课程从职场人的实际工作内容为出发点，通过职场角色、职业心态、职业形象、行为举止进行综合讲授，帮助他们快速认清职场角色、掌握礼仪规范，提升职业素养，符合相关岗位的职业要求，提高在岗位上的职业能力，进一步将礼仪与素养的提升有效落地到相关的工作中，提升企业的品牌和经济效益。

## 课程目标：

- 清晰职场角色：具备职场环境中面对尊者的角色身份意识
- 激发工作心态：加强职场人的合作意识、做好自我管理
- 深植礼仪思维：掌握职场人必备的职业心态及工作敬业度
- 塑造专业形象：建立专业得体且符合岗位身份的职业化形象
- 修炼得体举止：掌握基本的职场礼仪行为标准、知礼懂礼习礼

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**全体员工、基层员工

## 课程方式：

1. 课堂讲解+案例分析+情景模拟+小组 PK
2. 60%知识点讲授+40%针对性情境互动演练

## 课程大纲：

导入：

一、何为真正的保障？

二、开启职业化模式：观念/态度/行为

## 第一讲：职业素养——工作观念管理

### 一、职场化素养三要素

1. 认知水平——心态调整是基础
2. 有效定位——角色清晰是关键
3. 敬业精神——专注焦点是核心

【案例】不同岗位职业道德的体现

### 二、工作使命的确定

1. 个人在团队中的存在价值
2. 找到你的工作核心动力

### 三、工作愿景与价值观探索

1. 个人与公司愿景的结合
2. 工作目标与发展目标的结合
3. 充分理解公司的价值观
4. 保持价值观与目标一致
5. 职业价值观的三大解构

【讨论】个人在团队中存在的价值？

【互动】工作目标探寻与准备工作

## 第二讲：职业素养——工作态度管理

【观点】态度比技能更重要

### 一、职业化态度

1. 创业心态：为自己工作
2. 积极心态：热忱地工作

3. 游戏心态：快乐地工作

## 二、创业心态与就业心态

1. 创业心态为我们带来？

2. 如何建立创业心态？

【互动】从“不关我的事”到“这就是我的事”

## 三、积极心态与消极心态

1. 如何建立积极心态？

2. 如何做好自我激励？

【互动】从“我能做什么”到“我能做改变一些现状的事”

## 四、游戏心态

1. 如何理解游戏心态？

2. 游戏心态带给我们什么？

【互动】从“我已经做得够好”到“实际上我还能做得更好”

## 第三讲：礼学应用——职业形象管理

### 一、职场礼仪的应用

1. 深度解析礼仪对于职场人的意义

2. 礼仪是建立“和谐”关系的基础

3. 尊重之心、恭敬之心的外化体现

【案例】懂礼之人留下的好印象

### 二、职业化商务形象管理

1. 男士发型与面容管理

2. 女士发型与面容管理

3. 着装与岗位的高度统一

4. 色彩与风格搭配管理

5. 高品位男士商务着装

6. 高品位女士商务着装

7. 商务人士的着装与配饰禁忌

8. 建立专属商务“品牌”形象

【视频案例】《精英律师》的商务范儿

### 三、工作场景职业化举止管理

1. 体现恭敬的站姿

2. 沟通场景站姿手位

3. 坐姿中的态度体现

4. 职场往来静态三步

5. 行为手势与距离管理

## 第四讲：礼学应用——职场礼仪修炼

### 一、会面礼仪

1. 打招呼与寒暄礼

2. 称呼他人的礼仪

3. 招手礼的应用

### 二、介绍礼仪

1. 自我介绍

2. 如何介绍他人

3. 集体介绍的顺序

### 三、职场交流礼仪与应用

1. 称呼礼

2. 握手礼

3. 点头礼

### 四、职场场景位次礼仪

1. 会面会谈位次

2. 拍照合影位次

3. 行走引领位次

4. 电梯楼梯位次

5. 乘车交通位次

## 五、职场通联礼仪

1. 接打电话礼仪

2. 电话沟通的情绪管理

3. 添加微信礼仪

4. 职场微信沟通禁忌

## 六、中式餐桌礼仪

1. 餐桌位次礼仪

2. 餐具的使用礼仪

3. 进餐过程的察言观色

4. 中国式酒桌礼仪文化

## 总结与答疑

一、职场影响力：和“言”悦“色”

二、学习后的改变意识：具体行动计划