

# 商务礼仪与职业素养

## 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：

- **清晰角色：**掌握商务礼仪中依角色而变的礼仪执行法则
- **塑造形象：**建立专业得体且符合岗位身份的职业化形象
- **修炼举止：**掌握规范的职场礼仪行为标准、知礼懂礼习礼
- **提升修养：**能够在商务场景懂分寸、成就更圆融的职业人生

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**1-5年职场员工

**课程方式：**课堂讲解、案例分析、模拟体验、互动讨论、小组PK

## 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：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. 职业价值观的三大结构

【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：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：职业形象管理

### 一、职场形象的内塑外显

1. 内塑：精神面貌、情绪状态

2. 外显：形象管理、仪态气质

3. 岗位与职业形象的关系

## 二、职场仪容管理

1. 职业化发型分析

2. 面容妆容管理

3. 不可忽视的仪容细节管理

【互动】一页纸仪容管理

## 三、职场着装管理

1. 商务着装原则五要素

2. 着装与岗位的高度统一

3. 商务正装穿着标准

4. 商务休闲装穿着标准

5. 商务着装与配饰禁忌

## 四、职业化仪态管理

1. 站坐心理学体验

2. 职业化表情管理

3. 指引手势礼仪

【演练】角色模拟+讲师点评

## 第四讲：职场商务礼仪

### 一、商务会面礼仪

1. 寒暄礼

2. 称呼礼

3. 点头礼

4. 招手礼

## **二、职场办公礼仪**

1. 公共用品管理

2. 通联电话礼仪

3. 微信沟通礼仪

## **三、指引介绍礼仪**

1. 行进礼仪

2. 指引话术

3. 介绍礼

4. 握手礼

## **四、商务往来礼仪**

1. 电梯乘梯礼仪

2. 陪同乘车礼仪

3. 接待送行礼仪

## **五、办公沟通场景**

1. 会面入座礼仪

2. 沟通时间管理

3. 沟通举止禁忌

4. 重要细节管理

## **六、参加饭局场景**

1. 位次礼仪
2. 餐桌礼仪
3. 敬酒礼仪
4. 谈资禁忌

【演练】 分组分角色模拟练习+讲师点评

## 总结与答疑

- 一、有效学习的行动法则
- 二、学习收获与复盘