

礼仪戏（细）说与规范实（时）习

——客户服务礼仪实务

【课程背景】

礼仪作为职业人最基本的职业素养之一，在职业化发展中起着至关重要的作用，良好的礼仪习惯不仅仅提升了自我的职业形象，更能在企业对外商务活动，以及企业在组织氛围建设过程中和企业文化建设推进中，都能起到良好的促进作用。

自 90 年代以来，礼仪知识学习得到了广大学生和职业人的认可，但最近几年礼仪的学习环境似乎不像原来那么热了，看似应该都知道的礼仪知识，反而由于礼仪学习知识本源的差异、学习渠道的差异、传授者的差异和学习者理解的差异，反而会弄巧成拙，混淆视听。

现在急需对于礼仪知识进行统一的梳理，不仅仅是传授规范，更重要的是让礼仪学习者能够了解礼仪行为规范形成的根源，让学习者不但可以掌握礼仪行为，还可以通过本次学习，举一反三的灵活运用，达到施礼得当的目的。

【课程收益】

课程中会通过新的礼仪解读，让学员可以饶有兴趣的掌握礼仪技巧，提高大家的礼仪运用意识，不光是模仿礼仪行为，还要懂得各个礼仪行为形成的原因和得当使用的作用。从一个新的角度，提高大家对于礼仪重要性的认识。从学礼仪、仿礼仪，到明礼仪、懂礼仪，从记礼仪、忘礼仪，到爱礼仪、习礼仪。

- 1、你知道进办公室要敲门，你知道敲门要敲几声吗？
- 2、你知道车辆有上座，你知道上座有几种吗？
- 3、你知道就餐面门为上，你知道上座谁来坐吗？
- 4、你知道问好说“您好”，什么时间段是“早上好”吗？
- 5、你知道左叉右刀，一块牛排从那边开始吃吗？

.....

我们的课程就是来解决以上各种疑问的，让你从跟深入的角度带有兴趣的学习礼仪规范，让我们在礼仪的海洋中不仅仅可以“狗刨”，还可以仰泳、蝶泳、自由泳。

【课程对象】

企业全体人员适用

【课程时间】

一天（6个小时）

【课程大纲】

一、应该如何认识礼仪

1. 什么是礼仪

2. 礼仪的“大”原则和“小”原则
 - 1) 礼仪的“五项原则”
 - 2) 礼仪的“两个中心”

3. 礼仪的认识与道德的认识
 - 1) 风俗
 - 2) 习俗
 - 3) 礼仪
 - 4) 道德
 - 5) 法律

4. 第生活中对礼仪的误解
 - 1) 公交座位让不让
 - 2) 你敬我酒喝不喝
 - 3) 结账掏钱买不买
 - 4)

视频：[《礼仪传承不是道德绑架》](#)

二、仪容仪表礼仪解读

1. 男士着装礼仪

- 1) 西服
- 2) 礼服
- 3) 皮具
- 4) 装饰

2. 女士着装礼仪

- 1) 套裙
- 2) 礼服
- 3) 配饰
- 4) 常见错误

3. 仪容仪表礼仪

- 1) 发
- 2) 妆
- 3) 气
- 4) 神

三、行为礼仪规范与认识

1. 日常行为礼仪

- 1) 坐
- 2) 立
- 3) 行
- 4) 其它行为细节

2. 就餐礼仪

- 1) 西餐礼仪
- 2) 中餐礼仪

3. 乘车礼仪

- 1) 商务车
- 2) 出租车
- 3) 私家车
- 4) 乘车注意事项

4. 乘梯礼仪

- 1) 直梯
- 2) 步梯
- 3) 扶梯

5. 座次礼仪

- 1) 宴会的座次礼仪
- 2) 会议的座次礼仪
- 3) 谈判的座次礼仪

6. 办公礼仪

- 1) 办公室礼仪的原则
- 2) 办公环境礼仪
- 3) 办公室细节礼仪
- 4) 公务活动与接待礼仪

四、沟通礼仪与沟通效果

1. 沟通的含义

- 1) 什么是沟通
- 2) 沟通的种类与特点
- 3) 文字沟通
- 4) 语言沟通

2. 礼貌沟通的要素

- 1) 礼貌用语
- 2) 禁止性语言
- 3) 声音的调整
- 4) 彰显礼貌的沟通细节

3. 沟通效果的提升

- 1) 了解沟通心理
- 2) 学会有效提问
- 3) 控制沟通节奏