

外塑形象 内强素质

——职业素养与商务礼仪素养提升

【课程目标】

1. 培训结束后，学员的职业素养与综合实力得以提升
2. 培训结束后，学员的管理形象与管理水平得以提升
3. 培训结束后，学员能够精准安排商务往来与日常接待

【课程内容】

一、职业人的职业素养

1. 职业素养的概念
2. 什么是卓越的工作态度（服务的三重境界）
3. 打造阳光心态：态度 > 技能，1 1 > 2
4. 爱岗敬业：职业化要求
5. 单位需要什么样的员工
6. 职业化行为：细节造就完美，责任胜于能力

二、形象力=影响力 —— 职业角色定位

1. 内心世界不胫而走——“微表情”与“微行为”表现力
2. 形象力=影响力——赢在举手投足尽
3. 以“貌”取人的职场潜规则——如何穿出职业范

- 4.商务着装规范与要领
- 5.职场无性别、穿衣有禁忌
- 6.职场形象、男女有别，上下有别

三、商务接待礼仪的规格与流程

- 1.接待工作的八步准备流程
- 2.如何确定接待规格——商务接送礼仪
- 3.位次礼仪
 - (1) 车辆位次礼仪
 - (2) 会面位次礼仪
 - (3) 谈判位次礼仪
- 4.得体的会面礼仪，让你洞察客户
 - (1) 介绍礼 名片礼
 - (2) 握手礼 问候礼
- 5.接待细节让你赢得客户信任
 - (1) 引领、同行及入座的礼仪
 - (2) 电梯、楼梯、电动门礼仪
 - (3) 茶水饮品接待礼仪
- 6.中餐、自助餐接待礼仪
 - (1) 中餐的选址、座次、点菜、敬酒、照顾及餐桌禁忌礼仪
 - (2) 自助餐的主题、菜品、顺序、时间、交流及相关禁忌礼仪
- 7.规范的送别会给客户留下良好印象

- (1) 得体的言语道别
- (2) 主动拉门绅士感
- (3) 鞠躬点头示亲和
- (4) 迎三送七是规格