

打造个人品牌

——行政人士商务接待礼仪

【课程背景】

21 世纪已经进入“眼球经济”的时代，对于个人而言，如果不能给他人留下良好的第一印象，那么对方大概率不会花更多的时间来了解您的诉求。行政办公人士对于企业而言是对外的“脸面”和“名片”，所以他们的专业形象、职业素养与企业品牌息息相关，可谓“差之毫厘，谬以千里”。可以毫不夸张的说：每位行政人士都是企业的代言人，他们给客户、合作伙伴、主管机构等留下的第一印象等同于客户对企业的感知度。心态决定命运，形象成就未来。塑造良好的职业形象和修炼大方得体的礼仪是打造个人品牌，提升企业形象的职业化必修课。正所谓：礼仪似春风，失礼失人生。

【课程收益】

- 通过课程讲解及训练使学员了解当今时代背景下的礼仪真谛，充分认识到礼仪对个人职业生涯发展和企业品牌塑造的重要性；
- 从仪容仪态视觉形象管理，到客户对外接待、语言表达沟通等社交形象管理，全方位打造学员个人品牌和企业综合竞争实力。

【课程特色】

- 翻转式课堂培训形式让学员全情体验和感受整个学习过程，达到内外兼修学习目标；
- 突出听、看、练、导等活动演练等关键环节，充分激发学员的学习兴趣，使培训更高效、更具实用性。

【课程时长】1 天（6 小时）

【授课对象】企业当中行政、办公室、人力资源、工会等行政职能部门职业人士

【课程大纲】

一、解读 VUCA 时代的礼仪

1. 商务接待礼仪新解
2. 在待人接物中打造个人品牌
 - 1) 人生无处不“成交”
 - 2) “成交”他人与大脑的关系
 - 3) 个人品牌打造的五感开关
 - 4) 个人品牌打造的“密码”
 - (1) 55%--视觉形象管理
 - (2) 38%--声音表情管理
 - (3) 7%--文字语言管理

视频观摩：看《窈窕绅士》讨论个人品牌都包含什么

二、视觉形象塑造

1. 仪容修饰——差之毫厘，谬以千里
 - 1) 行政男（女）士的“面子”之事
 - 2) 行政人士的“面子”禁忌
2. 服饰塑造——穿出大方得体的风范
 - 1) TPOR 场合着装原则
 - 2) 男（女）士商务职业装的着装规范
 - 3) 服饰搭配体现细节修养
3. 让举止会说话——启动您的肢体语言
 - 1) 真诚的微笑是见面礼

- 2) 用眼神传递尊重
- 3) 挺拔的站姿
- 4) 端庄的坐姿
- 5) 大方的行姿

演练：仪态规范动作练习及纠正

三、商务接待礼仪实战应用

1. 职场中的待人接物之道

1) 问候与称谓客户

- (1) 称谓的重要性
- (2) 称谓的种类
- (3) 不恰当的称谓与分析

2) 握手礼仪

- (1) 握手的姿势、力度、时间、距离、顺序
- (2) 避免握手产生的尴尬
- (3) 握手的禁忌

3) 介绍礼仪

- (1) 介绍的种类：自我介绍、介绍他人
- (2) 自我介绍四要素
- (3) 介绍他人遵循的原则

4) 座次礼仪（会议接待室、轿车、商务型汽车）

5) 奉茶礼仪

6) 送客礼仪

2. 中餐宴请礼仪

1) 宴请礼仪

2) 用餐礼仪

3) 酒水礼仪

演练：1分钟自我介绍

课程总结 & 问题答疑