

由内而外打造个人品牌

——植入人心的职场沟通礼仪

【课程背景】

21 世纪是互联网时代，是人联网时代，也是“看脸”的时代！随着大数据、人工智能、机器人等高科技技术的不断发展，人们越来越需要用心的、有温度的、有情感的礼仪化服务。而如果您与客户的沟通中，不能给客户从视觉形象、声音表情、沟通表达等方面留下良好的第一印象，那么客户大概率不会花更多时间了解您的内涵、您的产品、您的诉求……

同样，当今时代全球经济一体化，产品信息透明化、企业产品同质化，对于企业服务品牌的美誉度要求越来越高，需要把握与客户交往的关键时刻，用真诚用心的服务沟通礼仪让客户感受到尊重，打动客户的内心，从而提升顾客满意度和忠诚度。因此塑造得体大方的职业形象、修炼尊重适合的服务行为、掌握有效一致的服务沟通，是企业文化和个人品牌的外显，正所谓：礼仪似春风，失礼失人生！

【课程收益】

- 了解礼仪背后真正的内涵，结合时代背景理解礼仪对工作和生活的重要性；
- 外在视觉形象管理包括：仪容规范、仪表修饰、举止训练，多方面提升视觉形象；
- 从心理学的视角和理念，掌握由内而外有效沟通表达艺术，提升学员商务沟通能力；
- 通过讲解和演练，结合行业和业务特点在工作情境当中客户接待、客户服务等场景，提升学员的职场礼仪实战技能。

【课程特色】

- 在通用礼仪规则的基础上，从企业所处行业和学员所在岗位的角度出发，提供有针对性的、贴近学员需要的课程内容；
- 遵循成人学习的特点，运用课堂讲述、案例分析、视频教学、图片分享等培训形式引导

学员积极参与与主动思考；

- 从心理学视角出发，透过工作场景中的鲜活案例，让学员全情体验和感受整个学习过程，从而达到内外兼修的培训目标。

【课程时长】 2天（6小时/天）

【课程对象】 新员工、客服、销售、前台接待、售后服务等对外服务的企业各层级人士

【课程大纲】

一、职场礼仪理论解读--个人品牌

1. 打造个人品牌

1) 人生就是一场成交

2) 认知大脑的构造

3) 植入人心的五感开关

2. 五感开关的神奇密码

1) 55%--视觉形象

2) 38%--声音表情

3) 7%--文字语言

3. VUCA时代职场礼仪新解

1) 礼仪的定义

2) 礼仪的通则

3) 礼仪的核心

游戏互动：翻转课堂

视频讨论：名模为何千方百计拒绝“钻石王老五”

二、职场礼仪--视觉形象管理

1. 仪容修饰——差之毫厘，谬以千里

1) 职业场合通用仪容规范与禁忌

2) 男士在职业场合中的仪容修饰

(1) 男士的通用卫生

(2) 男士发型职业要求

□ 女士在职业场合中的仪容修饰

(1) 女士的通用卫生

(2) 女士发型职业要求

2. 仪表塑造——穿出适合的职业风格

1) 服饰塑造 TPOR 原则

2) 着装搭配风格的五个层级

(1) 美是和谐的

(2) 美的五个层级

3) 塑造值得信赖的男士职业形象

(1) 男士穿规则和细节

(2) 职业正装着装搭配

4) 塑造优雅得体的女士职业形象

(1) 女士穿魅力和风格

(2) 职业正装着装搭配

5) 职业场合不适宜的着装

3. 仪态训练——让您的举止会说话

1) 笑容是第一“奢侈品”

2) 用眼神传递尊重

3) 人际交往的距离奥秘

4) 肢体动作训练

- (1) 站姿规范与禁忌
- (2) 走姿规范与禁忌
- (3) 坐姿规范与禁忌
- (4) 蹲姿要领与禁忌
- (5) 手势要领与禁忌

展示演练：评选最美职场形象大使

三、职场礼仪--实战应用

1. 日常谋面礼仪

1) 致意问候礼仪

- (1) 目光注视礼
- (2) 点头致意礼
- (3) 欠身致意礼
- (4) 握手礼的规范与禁忌

2) 称谓礼仪

- (1) 称谓的种类
- (2) 不恰当的称谓与分析

3) 介绍礼仪

- (1) 自我介绍四要素
- (2) 介绍他人遵循的原则

2. 接待礼仪

1) 走路、迎客、送客礼仪

- (1) 以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧
- (2) 来有迎声、问有答声、走有送声

2) 进出电梯、进出门礼仪

(1) 电梯有专人驾驶与无专人驾驶

(2) 门从里开与从外开引领礼仪

3) 乘车礼仪

(1) 司机驾驶座次安排

(2) 客户或领导亲自驾车座次安排

4) 位次礼仪

(1) 接待和拜访客户座次安排

(2) 与客户合影开会座次安排

3. 办公礼仪

1) 会议礼仪

(1) 组织会议礼仪

(2) 参加会议礼仪

2) 通联礼仪

(1) 电话礼仪

(2) 微信礼仪

课堂演练：1分钟脱稿自我介绍

四、职场礼仪--有效沟通

1. 人际沟通三要素

1) 自己和自己的关系

2) 自己和他人的关系

3) 自己和情境的关系

2. 从心理学视角解读压力下的沟通模式

1) 讨好模式的特点

2) 指责模式的特点

3) 超理智模式的特点

4) 打岔模式的特点

3. 有效的一致性沟通

1) 感受自己的感受与需要

2) 理解他人的感受与需要

3) 关注情境的目标

4. 如何做到有效的一致性沟通

1) 提升聆听能力

2) 训练表达能力

(1) 有温度和情感的声音

(2) ORID 结构化万能表达工具

人体沙盘：从压力下的沟通模式转化为有效的一致性沟通

课堂演练：运用 ORID 表达赞美

课程总结 & 问题答疑