

《中高层领导商务魅力提升》

【培训背景】

1、企业中高层在企业的主导作用和自身示范能力是领导形象的具体体现，也是塑造良好企业形象的关键，企业高层的一举一动都是企业形象的重要标志。

有什么样的领导者，就有什么样的企业和企业形象，因此，领导干部要不断提高自身素质，将自己塑造成具有高品位的文化素养和现代管理观念的企业家，适应市场经济的需要，使企业在竞争中立于不败之地。

中高层管理人员是企业管理的表率，也是企业形象的直接体现。企业形象能否真实反应企业的精神文化，以及能否被接受，在很大的程度上决定于企业高层管理人员自身的形象，高层管理人员要树立良好的形象，首先要提高自身的内涵、修养以及外观的形象。

在日益成熟的市场经济条件下，中国的众多企业在运营管理和制度建设上已日趋完善，越来越多的管理者为了保持企业的持续增长，开始关注企业各级管理者的核心能力与素质的培养。

同时，一个成功的企业也需要拥有一支高素质的职业化团队作为保证。各部门的管理者既需要有较强的专业技能，也需要具备职业化的工作行为与习惯。因此，目前众多成功企业的中高层管理都十分注重对各部门的员工进行职业化工作行为与习惯的训练，以培养一批能够适应企业长期发展的职业队伍。

目前，在职场中普遍存在着行为与习惯不规范、随意性较大，不够职业化的现象，这种现象会影响到企业的形象及工作效率等，通过培训对过去的行为习惯进行改善与调整，从而逐步塑造出一名现代管理层应的职业化形象。

【培训方式】

课程集多个商务案例、礼仪情境、短片和图片，采用示范指导、小组讨论、模拟练习、角色扮演、头脑风暴等多种方式，就商务形象、礼仪、沟通方面的内容，另融入学员现场提出的问题，进行分析、讨论、演练和点评指导。

【课程对象】

中高层管理人员

【课程时长】

培训时长：一天（6 个小时）

【课程目标】

- 1、通过对中国传统文化的修习提升内心的修为；
- 2、强化领导者自我印象管理的技能，进而提升企业整体对外形象；
- 3、掌握现代社会交往和商务交往的礼仪规范和领袖行为艺术；
- 4、塑造优雅从容的商务形象增加对外交往中的竞争优势。

【课程大纲】

第 1 讲：身心修炼篇

“礼人不答反其敬”——为人处事的立身之本

“慎独”和“诚信”——深植的职业道德之根

“己欲立而立人，己欲达而达人”——人际关系与沟通

“吾日 3 省吾身”——自我反思与总结

“学而时习之不亦乐乎”——不断学习是进步的源泉

第 2 讲：魅力形象篇

第 1 章 个人印象管理

职业形象和职业生涯的关系

个人印象管理策略

首因效应、光环效应和扫帚星效应

给人良好的第 1 印象的 4 宜 4 忌

第 2 章 打造领袖形象——印象心理学指导下的着装管理

1. 形象艺术基础

职业着装的基本原则（个性原则、和谐原则、TPO 原则）

领导者常见着装误区点评

服饰色彩搭配、场合用色技巧，个人色彩诊断

服装选择与领袖个人风格诊断

2. 男士着装的礼仪

(1) 西装的选择

(2) 西装的选择与搭配（衬衫、领带、鞋袜、公文包的选择）

(3) 休闲服饰的选择与搭配

3. 女士着装的礼仪

案例 3

(1) 套裙的选择要注意的问题

(2) 套裙的搭配（衬衫、内衣、衬裙、鞋袜的选择及要求）

(3) 精确平衡点-如何兼顾装束个性化与新颖入时

4. 佩戴饰品的礼仪

(1) 首饰的选择及佩带的要求

(2) 手表和笔的选择注意事项

第 3 章 保持专业的仪态——印象心理学指导下的领袖举止

1. 站姿、坐姿的规范及注意问题
2. 手姿的禁忌、国际上手姿的差异
3. 眼神运用的规范及注意问题等
4. 商务活动中得体的行为举止

第3讲：场合表现篇

第1章 社交艺术

一、拜访礼仪

- 1、预约
- 2、着装原则
- 3、赴约注意事项（再次确认，准备资料，检视仪容，守时前往）

二、见面礼仪

- 1、相互介绍
 - (1) 问候
 - (2) 交换名片
 - (3) 礼貌得体的称呼
- 2、握手
- 3、入座礼仪

三、邀请和赴宴的礼仪

- 1、邀请与回复邀请
- 2、迎客与赴约
- 3、餐桌话题 4宜 4忌
- 4、送客与告辞

5、中餐礼仪

A、中餐的座次礼仪

B、举止优雅的要点——干净、安静

C、转台取菜的礼节

D、中餐用筷十忌

E、复杂食物的吃法

F、饮酒与劝酒

6、西餐礼仪

A、西餐的座次礼仪

B、点菜顺序、搭配技巧

C、餐具、餐巾的认识与用法

D、各道菜肴的正确吃法

E、酒与咖啡文化

F、自助餐与下午茶

四、领袖交谈艺术

1、听（鼓励性回馈、交谈原则、）

2、说（0度干扰、交谈4不）

3、问（交谈6不问）

4、话题选题5个好

5、眼神和微笑

1) 适度注视赢得尊重

2) 用微笑提升领袖魅力

第2章 商务行为规范

1、会议礼仪

日常商务会议（筹备、座次、与会、记录、餐饮、传达等环节的礼仪常识）

外宾接待会议（规格、座次、迎送等环节的礼仪细节）

商务谈判会议（谈判的着装、座次、谈吐、风度的礼仪要点）

签字仪式（座次、国旗与程序安排）

2、接待迎送礼仪

1、礼宾规格

2、礼宾次序

3、饮食住宿与公务交通礼仪

第3章、做受人尊敬的职场领袖

一、办公礼仪

1、领袖职场谈吐修养

2、办公室称谓礼仪

3、办公室行为4忌

4、6大习惯让你成为受尊敬的领导者

二、礼仪

1、迅速热情接听

2、彬彬有礼拨打

3、言简意赅完成通话

4、沟通4不要

不要同时接听多个来电 不要在访客面前长时间交谈

不要在公众场合接打手机 不要太快挂断

三、上下级沟通技巧

- 1、接受请示与汇报的基本程序
- 2、指正他人也有技巧
- 3、荣耀归于集体