

《职场礼仪魅力修炼》

【课程背景】

礼仪文化和礼仪体系是企业文化建设的重要组成部分，是企业发展壮大的土壤。良好的礼仪文化和礼仪体系，对促进企业的经营管理和战略发展有着重要的积极作用，同时也将提升市场和客户对企业的认知感和品牌的影响力。无论是身处业务、市场、服务前端的员工，还是企业中后台生产、供应、研发、人财物等职能部门的人员；无论企业的基层员工，还是中高层领导，商务礼仪的提升、职业形象的塑造都是一门重要的、急需的课程。商务礼仪的提升、职业形象的塑造是企业礼仪文化和礼仪体系建设的基础性内容，亦是眼科行业从业者的基本职业规范和素养，更是人格魅力的展现。

现代型企业在市场经济活动中，服务与产品同等重要，服务是创造和提升企业价值和核心竞争力的重要手段。在业务与产品竞争白热化的今天，服务优劣对于竞争的成败起着至关重要的作用。无论多好的商品，都必须通过企业员工实施专业的服务态度和服务手段来为企业赢得顾客的喜爱偏爱、促成交易、执行交付，并产生可持续、可循环、可发展的客户黏性。而礼仪则是服务体系的基本要素，他不仅仅是一些标准动作的组合，更是一种知行统一、重在实践的修养，是一种供我所有、超客所需的意识。

【课程特点】

内外兼修，与工作现状紧密结合理论和实践相结合，简单、易学、实用。
突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣：

【课程目标】

- 1、增强深入对企业员工的职场礼仪知识讲授，提高对礼仪的意识。
- 2、“为成功而打扮、为胜利而穿着”提高职业形象，从而提升企业的竞争力
- 3、通过“倾听、赞美、神态”的技巧训练，提高与客户沟通的能力，提高成交率
- 4、通过培训企业员工在往来迎送的技巧，提升在商务交际能力
- 5、通过培训企业员工电话语言沟通技巧让其电话交流更职业化，规范化
- 6、通过场合礼仪规范讲解，让企业员工能游刃有余地面对各种场合
- 7、打造专业、统一、精炼的行业精英团队

【课程时间】

一天（六小时）

【适应学员】

各行业企业所有员工

【授课形式】

1、讲授方式：老师引导式讲授、小组互动讨论、课堂示范与模拟演练、交互点评、案例分享等。

2、设备道具：

1) 笔记本电脑、高清投影仪或液晶显示屏、激光笔、无线话筒、视频音响配件等。

2) 现场使用道具：水杯（带盖子）、文件夹、纸袋、纸、笔

4) 现场互动、分组、问答、演练、操作、游戏。

3、培训分为：现场学习、单独辅导、实地检验等。

【课程大纲】

前言：

1)、职场礼仪在现代企业运用的作用

2)、礼仪在现代企业员工中的标准答案

3)、礼仪的修身内含-正容体、齐颜色、顺辞令

4)、学会本次课程的五大招术，你将成为职场最受欢迎的人

1、职场礼仪认知与礼仪素质要求

职场礼仪修炼--我们该怎么样工作

职场礼仪关键点

a. 重视和你接触的每一个人

b. 与别人拉近关系---亲和力与亲和效应

c. 要使人得自己的工作重要；

d. 巧妙地赞美他人；

e. 专注地聆听他人

职场礼仪修炼第一招---白金法则

2、职场形象管理礼仪---仪容、仪表礼仪

形象的投射作用

我们都是企业的形象代言人

第一印象效应---7 秒钟印象

优秀的第一印象及包含的内容

职场形象塑造--着装要求

职场形象礼仪---八大禁忌

职场形象--发型要求

职场形象--配饰要求

个人卫生礼仪

职场形象力提升--魅力五句

职场礼仪修炼第二招---建立你的公众形象

3、精妙服务---魅力体态礼仪修炼

职场礼仪之坐立行走礼仪

优秀的仪态礼仪的基础

正确恰当的引领客人

a. 迎接客人的要求

b. 搭乘电梯的礼仪

c. 上下楼梯的引导方式

d. 行进中如何与他人打招呼

e. 引导客人进入休息室等

[引领手势练习](#)

握手的礼仪

鼓励的手势与禁忌

鞠躬礼仪

身势语言

递接物品单据等礼仪

职场礼仪的面部表情训练

职场礼仪修炼第三招---用微笑去创造奇迹

4、日常工作基本礼仪规范

接待[客户](#)礼仪

公司介绍与导览礼仪

谦恭有礼的送别礼仪

拜访客户礼仪

会议与会场礼仪

职场办公与文书礼仪

1) 职场环境维护礼仪

2) 尊重同事的礼仪

3) 上下班的问候与致意

4) 上传下达文书礼仪

5) 公司内部活动礼仪

5、职场人际沟通基本礼仪

倾听礼仪---倾听他人的声音

提问礼仪---问出我们要的答案

说话的艺术---说出让人眼前一亮的语言

与客户沟通的礼仪---6 大要领

上下级沟通的礼仪与应对方法

平级沟通的礼仪与应对方法

电话沟通的礼仪

疑议处理的礼仪

柔性处理法--合理应对他人的指责与抱怨

职场礼仪修炼第四招---看听笑说动

职场礼仪的升华--8 个意识

职场礼仪修炼第五招---每天多注意一点点