

职场礼仪与综合素质提升

主讲：蒲黄

【课程背景】

客户对公司最初印象来自于员工的仪容+仪表+仪态，“三仪”不仅体现出对别人的尊重，同时也是员工高品质工作的前提；

员工对客服务、接待礼仪不仅体现出公司文化、个人素养，也是综合素质提升前提；

员工的能力决定他能达到的位置，品格决定他在这个位置上做多久；

员工的“能力”固然重要，但感恩之心、责任心、使命感才是不可缺少的，否则“能力”也无法发挥。

本课件通过示范图片展示、真实案例分享、现场模拟演练，让学员直观理解、快速掌握；通过强化职场礼仪、提升综合素质，增强企业、员工核心竞争能力。

【解决痛点问题】

- 解决员工工作仪容不整洁、仪表不标准、仪态不规范的问题；
- 解决员工工作态度不端正、不积极，严重影响工作状态、工作品质的问题；
- 解决员工对待宾客/同事不主动、不微笑、不尊重的问题；
- 解决员工不了解办公礼仪，不会接人待物，不会正确沟通的问题；
- 解决员工办公场所脏、乱、差，严重影响工作效率的问题；
- 解决员工没有忠诚感、不懂感恩公司、拒绝承担、缺乏责任心、缺乏诚信等问题；

【学员收获】

- 学会商务礼仪、接待礼仪、酒桌礼仪、社交礼仪、办公礼仪，并迅速应用到工作中；
- 学会电梯礼仪、出行礼仪、电话礼仪、沟通礼仪、目光礼仪，并迅速应用到工作中；
- 学会爱业、敬业、精业、勤业；
- 学会感恩公司，提倡对企业忠诚，勇于承担职责，做到对人诚信；
- 学会打造个人、团队、企业使命感，植入每一位员工的DNA；

【工具与技巧】

- 掌握办公场所6S管理工具
- 掌握“正话反说”沟通技巧
- 掌握“四个控制”倾听技巧
- 掌握“口吐莲花”赞美技巧
- 掌握“大小三角”目光交流法
- 掌握“三感+三笑”服务理念

【课程特色】工具分享、案例讨论、互动点评、角色体会、引导借鉴、举一反三。

【课程对象】企业高管、各部门负责人、人力资源员工

【课程时间】1天（6小时）

【课程大纲】

一、职场基本礼仪与职业素养：

1. 仪容+仪表+仪态
 - 影响第一印象的因素
 - 职业服饰“三三”原则
2. 办公礼仪：
 - 6S管理形成令人满意的职场
 - 建立良好的人际关系



- 3. 社交礼仪：
- 4. 商务礼仪：

二、接待服务礼仪：

- 1. 酒桌礼仪：
 - 宾客接待与座次安排
 - 敬酒礼仪：案例《欲加之“醉”，何患无词？》
 - 与斟酒礼仪：案例《不听话的啤酒》
 - 餐宴细节礼仪：案例《颜面扫地的总经理》
 - 西餐礼仪与酒桌规矩：互动《6分熟的牛排》
- 2. 电梯礼仪：
- 3. 电话礼仪：案例《电话微笑服务》
- 4. 沟通礼仪：情景模拟《解除误会》



- 5. 表情目光礼仪：案例《大小三角法》
- 6. 见面礼仪：案例《握手与介绍》
- 7. 位置礼仪：案例《引路与乘车》

互动游戏：相互赞美

三、综合素质提升：

- 1. 员工的品格：
 - 游戏：《满满的杯子》
 - 启示：
 - 能力决定你所在的位置，品格决定你能在这个位首待多久；
 - 任何成功都建立在品格之上；
 - 品格是骨架、是基石；
 - 没有品格什么都不是，什么都无从谈起；
- 2. 品格的培养：

案例讨论《野狗型员工？小白兔型员工？猎犬型员工？》

3. 培养员工的忠诚感：

案例《摘缨会》

4. 员工要学会感恩：

案例《麦克阿瑟的五只派克笔》

- 尊重自己，为自己而笑；
- 尊重客户/同事，为他们而笑；
- 感恩公司：工作机会和发展平台；
- 感恩客户：衣食父母；
- 感恩同事：支持伙伴、依赖战友；
- 感动客户：创造温馨的环境；
- 感动同事：营造积极乐观快乐的工作氛围；



5. 员工要讲诚信：

案例《逃票的留学生》

结论：

- 一次失约并不可怕，习惯性失约+没有诚信意识是最可怕；
- 人们可以容忍错误，不能容忍对待错误的错误态度；
- 我们失去信任的原因是我们没有责任感，这样会被职场淘汰；

6. 如何打造个人、团队、企业使命感？

- 使命感定义：承担责任、持续行动的积极心态；追求目标、锲而不舍的进取精神；
- 使命感作用：坚定奋斗信念、明确努力方向、激发工作动力；

行使命案例《丰田的售后服务》

启示：

- 使命植入每位员工基因，成为思维习惯、下意识行动；
- 强化个人、团队执行力，公司做到这一点就算成功；

打造使命感案例《最好饭店》

启示：牢记使命

- 不断灌输、不断喊出、形成口头禅；
- 植入每一位员工的DNA，形成思维习惯、形成下意识指导行动；
- 员工将公司的事情当作是自己的事情，充满动力；

7. 员工如何做到爱业、敬业、精业、勤业？