

现代礼仪和职业形象塑造

授课老师：晏世乐

【课程背景】

一流的组织，一定具有一流的组织形象。组织形象对组织业绩有重要影响，客户明显倾向选择形象良好的组织。个人形象是组织形象的重要组成部分，在很大程度上影响着组织的发展。良好的个人形象可以让客户觉得：产品优质、服务卓越，明显提升客户信任度。

【课程目的】

通过对“尊重”的剖析，使学员深刻认识尊重的重要性，将“以人为本”的理念真正融入组织发展，使长期困扰组织的形象、凝聚力、文化建设、客户满意等诸多问题迎刃而解。

帮助学员熟悉礼仪知识及实务，塑造良好的职业形象，从而赢得客户好感，在竞争中脱颖而出。从人性认识与需求出发，在寓教于乐的参与氛围中使学员逐渐改变观念，焕发热情与信心，自动自发地修正行为。

【授课方式】

课堂讲授、案例分析、讨论练习、实景体验、选边辩论、心理测验、游戏参与等。

【授课时间】

0.5—1天，5—6小时/天。

【授课对象】

所有职场人士，其他个人。会根据授课对象，适当调整授课内容（侧重点）。

【课程大纲】（课程大纲仅为课程部分内容纲要，具体内容见课程讲义）

课前统一思想，确保培训效果：学习为己、学乐精神、空杯思想、学以致用。

一、礼仪概述

（一）礼仪的概念。【案例】中国——礼仪之邦。

（二）礼仪的作用。【论证】“内强素质，外塑形象”。

1、提升个人素质——礼仪体现教养。

2、有利人际交往。【分析】“以貌取人”。

3、提升工作业绩。【案例】“错，它来自高妙的礼仪。”

4、让自己快乐。【论证】世界就是一面镜子。

5、改善组织形象。员工个人形象决定组织整体形象。

（三）礼和仪的关系。“礼”是内容——尊敬之心，“仪”是形式——尊敬的表现。

（四）内外兼修。

1、修内修“礼”，尊敬交往对象。【论证】尊敬为本。

2、修外修“仪”，注意形式。【案例】注意细节。

二、如何实践礼仪的内容——“礼”

(一) 如何尊敬自己？如何自尊？

- 1、一个没有自尊的人，会被轻视。
- 2、尊敬自己的职业和工作单位。

(二) 尊敬他人——尊敬对象。

- 1、尊敬上级是一种天职。【案例】执行力。
- 2、尊敬同事是一种本分。社会分工、团队精神。
- 3、尊敬下级是一种美德。水能载舟，亦能覆舟。
- 4、尊敬客户是一种常识。客户是我们衣食父母。
- 5、尊敬所有人是一种教养，也有助于人际关系安全。

【案例】马加爵案、大兴摔童案。

(三) 如何做到尊敬他人？

1、严于律己，宽以待人。【建议】学习礼仪是挑自己毛病，不是挑别人毛病。

2、白金法则：以对方为中心。【建议】换位思考。

3、人际交往 3A 原则。

(1) 接受对方，accept。君子和而不同。

(2) 欣赏对方，appreciate。善于使用称呼，记住对方名字。【案例】与习近平同志合影。因称呼错误被老婆罚。

(3) 赞美对方，admire。人人都需要赞美。放弃挑剔、赞美别人。【朗诵】赞美誓言。

三、如何实践礼仪的形式——“仪”

(一) 礼仪的特点。

- 1、发展性。“仓廩实而知礼节，衣食足而知荣辱。”
- 2、时代性。【案例】古今有别。
- 3、地域性。【案例】“十里不同风，百里不同俗，千里不同国”。
- 4、场合性。公务、商务、社交、运动、休闲……
- 5、对象形。区分别象，因人而异。
- 6、规范性。【案例】客人优先知情权。
- 7、技巧性。【建议】询问需要什么饮料。
- 8、灵活性。【案例】“客人坐哪里，哪里就是上座。”

(二) 礼仪基本规则。

- 1、遵守规矩。【案例】开会玩手机……
- 2、准确定位。
 - (1) 定位自己。【建议】做什么像什么。
 - (2) 定位他人。【建议】看对象讲规矩。
 - (3) 定位场合。【案例】教养 VS 洋葱。

(三) 礼仪基本技巧。

- 1、表情（笑容）的礼仪。【练习】“钱”和“前”。
自然、大方、友善、当笑则笑。【案例】医院。
- 2、眼神的礼仪。
看的时间、区域、方法。【案例】阅兵式。

3、声音的礼仪。

(1) 语言无障碍。【案例】四川团干。

(2) 细语慢声、悦耳动听。

(四) 礼仪常用技巧。

1、会面礼仪。

(1) 拜访礼仪。提前预约，届时确认；绝不迟到，也不太早……

(2) 接待礼仪。待客三声。【案例】首问负责。

(3) 握手礼仪。伸手先后、握手禁忌。【案例】盖茨。

(4) 鞠躬礼仪。【案例】吴宓向王国维 3 鞠躬。

(5) 拥抱礼仪。

(6) 称呼礼仪。称呼对方、称呼自己、称呼配偶、传统称呼。【案例】谁先打招呼。朱军口误。

(7) 问候礼仪。

(8) 介绍礼仪。自我介绍 3 种模式。

(9) 名片礼仪。【案例】递、接名片。

(10) 人际距离。亲密、交际、尊重、公共距离。

(11) 同行礼仪。【案例】指引礼仪。

(12) 送客礼仪。【案例】周总理送西哈努克离京。

2、座次礼仪。

(1) 座次排列的特点。

中外有别、内外有别。【案例】“在朝序爵，在野序齿。”

- (2) 座次规则。
- (3) 会客座次。
- (4) 谈判座次。
- (5) 签约座次。
- (6) 餐宴桌次、座次。

3、沟通礼仪。

- (1) 少说多听。【案例】“智者善听、愚者善说”。
- (2) 话题选择。【案例】做个有心人。

第一，安全话题。

第二，轻松话题。

第三，商务交往五不谈。

第四，私人问题五不问。

(3) 礼貌用语。【案例】夏衍：“不是叫，是请。”职场软垫式语言。

4、乘坐交通工具礼仪。

- (1) 楼梯、电梯礼仪。
- (2) 乘车礼仪。小轿车、吉普车、小巴车。

5、礼品礼仪。

- (1) 馈赠礼品礼仪。

第一，投其所好。“宝刀赠英雄，鲜花送美人”。

第二，宜选礼品、忌选礼品。【案例】华为礼品。

第三，谁送？什么时间、地点送？

(2) 接受礼品礼仪。

6、通讯礼仪。

(1) 电话礼仪。

第一，拨打礼仪。时间、空间、时长、内容。

第二，接听礼仪。【建议】看出是谁来电。

第三，通话礼仪。【建议】看着爱人相片打电话。

第四，代接电话礼仪。

第五，电话终止技巧和礼仪。

(2) 微信、邮件礼仪。

7、餐饮礼仪。

(1) 宴会礼仪。

(2) 中餐礼仪。上菜技巧、转桌礼仪、筷子禁忌。

(3) 西餐礼仪。

(4) 茶的礼仪。

四、职业形象塑造

职业形象基本原则：庄重保守，忌标新立异。【案例】周总理母校“容止格言”木匾。

(一) 职业仪容礼仪。仪容：发肤容貌。【案例】尼克松与肯尼迪。

1、头发。干净整齐、长度适合。

2、面部。面部保洁，体毛修整。

3、口部。无异味、无异物。

4、手。

5、化妆：清新自然、符合常规审美、协调、避人。

(二) 职业仪表礼仪。仪表：衣着打扮，服饰。

1、服装分类。

2、着装原则 (TPO) 。【案例】刘欢。

3、职业服饰考虑因素：生理、心理、社会。【案例】
医生。

4、职业服饰禁忌。

5、职业女性仪表礼仪。

(1) 套裙。禁忌：黑色皮裙、光脚、三截腿。

(2) 内衣。

(3) 袜子。

(4) 鞋子。

6、职业男性仪表礼仪。

(1) 西装。3个“三”原则，颜色搭配，纽扣扣法。

(2) 衬衫和领带。

(3) 鞋与袜。

7、饰物礼仪。

(三) 职业仪态礼仪。仪态：举止神态。

1、基本要点：美观、文明、规范、互动。

- 2、站姿：端正站，站如松。女士、男士区别。
- 3、坐姿：稳重坐，坐如钟。女士、男士区别。
- 4、行姿：优雅走，行如风。
- 5、蹲姿：得体蹲，不走光。
- 6、上下车姿势。
- 7、引领手势。
- 8、递送物品