

# 交通建筑投资集团公务礼仪

## 课程目标：

- 1、提升员工综合职业素养；
- 2、梳理正确的职场的意识和价值观；
- 3、规范职业化的行为；
- 4、提升集团的形象和竞争力。

**培训需求：**现代化企业员工综合素养能力培训（沟通、礼仪、职业化形象）。侧重提升大家的重视程度和意识上的认知，也为企业的规范化运营管理和相关管理制度的践行和落地奠定良好基础。

## 培训时长：1天

### 第一部分：有效沟通

- 1、重新认识沟通
- 2、沟通的形式与过程
- 3、了解沟通漏斗
- 4、掌握沟通的前提与原则

### 第二部分：公务礼仪

- 1、对外沟通中会涉及哪些环节？
- 2、拜访的礼仪有哪些？（有约在先、拜访有礼、为客有方）
- 3、打招呼的方式：  
(称呼、握手礼、介绍礼、热情的微笑与语言的配合)

4、引领的小妙招：（迎候、大厅、电梯、楼梯、进出房间、敲门礼）

5、位置礼：（座次、乘车/陪同）

6、递送：（奉茶、文件）

7、聆听礼仪：（顺畅接待沟通、做好三到的聆听礼）

8、送别礼仪：（末轮效应、送别的核心）

### 第三部分：职业化形象

1、清新怡人的仪容礼仪

2、专业可信的仪表礼仪

3、优雅举止的仪态礼仪

4、倍感尊重的表情礼仪

5、精益求精的职业心态