

# 《礼赢职场-行政人必学的接待礼仪》

## 【课程背景】

交流时，微表情、小动作都暗藏玄机，您让对方误解了吗？递材料和给签字笔的姿势各有讲究，您做到位了吗？坐相、站姿、仪容、仪表向来男女有别，您做到得体了吗？

魔鬼存在于细节，细节暴露你的礼仪修为。尤其是行政接待场合，穿礼服着套装的您，如果不懂礼，直接有损您的职业形象和企业品牌，影响客户满意度。

## 【培训对象】

行政接待人员

## 【课程特色】

- 通过理论讲解及现场演示等互动活动，帮助学员提升服务综合素质，内外修！
- 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！

## 【培训形式与时间】

- 培训形式：情景模拟、角色扮演、视频短片、头脑风暴等多种教学方法，结合生动案例，寓教于乐，深入浅出，使学员轻松地掌握所学知识！
- 培训时间：6 小时/天

## 【课程大纲】

### 第一部分：概念篇

第一讲：如何重塑礼仪的概念？礼仪的真谛：爱、尊重、舒服  
礼仪是达成交易的催化剂

左右脑“分工”的秘密主讲人：张梅双  
令人印象深刻的“五感开关”

### 第二讲：如何撬动大脑中的“五感开关”？恭敬心会引导您的行为

文字语言：人际交往核心  
声音语言：可以练习的吸引力  
视觉语言：仪容、仪表、仪态

### 第二部分：行政礼仪心思维--形象塑造

### 第三讲：利用微表情提升气场 塑造您的视觉语言系统

盯住倒三角：自信的对视机制  
辨别手势中的亲近和疏远

人体三把锁：藏在身体里的不认同

### 第四讲：如何用坐姿体现气质和身份？

了解坐姿的错误动作  
表达倾听的坐姿小技巧

理解并掌握入座和离座的小窍门

### 第五讲：如何用站姿体现自信和内涵？

男士更需要的站姿秘诀  
女士站姿的四个注意点  
优雅又不刻意的正确站姿

### 第六讲：仪容--人际交往中的“第一印象”

指甲上的“小心机”主讲人：张梅双

藏在头发里的职场加分项

女士特辑：修容小技巧

### **第七讲：仪表--塑造个人“美好形象”**

轻松打造优雅“男人装”

女生不要把自己打扮成圣诞树

如何用正装带来高级感

### **第八讲：如何搞定高难度沟通-高品质礼仪四部曲（上）**

四个语气词，助你留下好印象

“嗯”--巧认同，缓解对方焦虑情绪

“啊”--巧模仿，让对方深度认可你

“哇”--巧赞美，让爸爸爱上做饭

“咦”--巧提问，让对方畅谈心声

### **第九讲：如何搞定高难度沟通-高品质礼仪四部曲（下）**

理解认同的方法

掌握赞美的方法

了解提问的方法

第三部分：行政中的商务社交礼仪

### **第十讲：正确掌握社交距离和握手礼**

不同关系导致不同社交距离

学会令人最舒服的握手礼仪

“女士优先”的适用场合

### **第十一讲：如何安排会议？**

会议前的准备

会议中的准备

会议后的准备

### **第十二讲：如何用电话建立沟通的桥梁？**

成功的开端；接电话的礼仪要点

挂电话不显失礼的两个细节

微信沟通博好感的四大注意事项

### **第十三讲：学用微信工具，助力你的人脉关系网**

掌握添加名片五部曲

理解人脉建档五部曲

巧发朋友圈，打造专属人设

### **第十四讲：行政人员的引领与座次礼仪**

座次礼仪的六大要点

引领尊者乘坐电梯的正确方式

进出尊者房间的正确方式主讲人：张梅双

### **第十五讲：迎送礼仪**

机场接待，不容忽视的小细节

安排领导乘车的禁忌之位

开车送人表亲密的小技巧

理解商务车、巴士座次

### **第十六讲：实操带练**

【其它培训相关说明】

会场情况一定要与老师及时沟通以保证课程品质！

- 1、场地需要适当宽敞，座椅摆放可提前沟通，以便培训时做模拟和示范之用；
- 2、会场请准备激光笔（7号电池备用）、投影仪、无线麦克 2 个（5号电池备用），音频视频设备等；
- 3、如有工装听课时统一着装（请男士系领带、女士自备小丝巾及化妆品）；
- 4、请于开课前三天提供参训学员名单及职务，以备师生互动沟通之用；
- 5、以上课程内容老师有权根据学员具体情况与授课情况及时调整课程内容。