

《知礼行礼纵横职场》

讲师：王吉凤

【课程背景】

对于以下事宜，您如何看待呢？

- 1.进入一个新环境谨小慎微不知道如何恰当引起他人关注，不时被领导和客户认为缺乏自信
 - 2.举手投足间我行我素，经常遭受他人异样的目光却不知所措，不时被暗示职业成熟度不高
 - 3.在工作场合自觉能力不错，却总是入不了领导的法眼，与晋升、培养均无缘时常暗自神伤
 - 4.工作结果名列前茅情绪价值提供不足，成为团队中异类，孤军奋战无法获得团队成员支持
 - 5.做为领导你很认可一个人有意提拔却总觉得此人上不了台面却又不知如何调整助力其成长
- 我命由我不由天，成功人士也并非出生自带光环，除了坚定目标发挥优势，就是细节之处有意注意待人接物知礼行礼，并严格按照礼仪规范来展现行为动作，从而让众人看到得体的举止，投足间与场合相得益彰，让人不禁刮目相看，赞叹不已。

知礼行礼领导会感受到你的知书达礼，同事会感受到你的温文尔雅，客户会感受到你的雍容大雅，合作者会感受到你的不矜不伐，下属会感受到你的谦谦君子。股民会通过你的公众形象信赖公司，消费者会通过公司员工外显的礼仪忠诚于品牌。

【课程收益】

- 1.通过三种心理学效应，掌握“三仪”通过 55387 重建人设。
- 2.通过礼仪的学练结合提升自己对他人的正向影响力。
- 3.掌握三类礼仪九个场景的礼仪规范，行动得当不失理，获得青睐好前程，胜友如云遇贵人。
- 4.团队成员知礼行礼展现一致性，升华企业文化提升品牌影响力。

【课程对象】

- 1.职场新贵、职场精英
- 2.商务人士（行政接待、业务）
- 3.国家机关、事业单位公务人员
- 4.团队领导（基层、中层干部培养对象）
- 5.服务业人员（银行、高铁、通讯类、地产、零售）

【课程时长】

12 小时（视人数及培训对象而定）

【课程特色】

讲授式、体验式、角色扮演、工具练习、案例讨论、测评等

【课程大纲】

第一章 知礼

一、你知道礼仪的来历吗？（趣话古代礼仪）

- （一）说文解字看礼仪
- （二）君子九容

二、你知道在哪些时候你就被定义和定格了吗？（现代礼仪的作用与意义）

导语：案例讨论，主角言行舒适度评分

- （一）首轮效应及应对技巧
 - 1.影响首轮效应的测试
 - 2.影响首轮效应的因素
- （二）光环效应及应对技巧
- （三）近因效应及应对技巧
- （四）55387 塑造唯一自己

- 1.肢体语言无意中出卖了你
 - 1.1 小动作中的心理学（微表情、手部、腿部、坐姿心理学）
 - 1.2 怎么说比说什么更重要
 - 1.2.1 位次与心理影响建立同盟
 - 1.2.2 有效倾听才能针对表达
 - 1.2.3 交谈时的植入式广告
 - 1.2.4 有效自我介绍-提升记忆与制造晕轮效应
 - 1.3 内容应当结构化
 - 1.3.1 方便他人记忆和理解的表达技巧
- (五) 礼仪与心理
- 1.礼仪心理学
 - 2.人际吸引
 - 3.礼仪与社交心理困惑
 - 3.1 破除困惑成为社交高手

体验：哈哈镜（提升学员对礼仪的重视并发现自身差距）

第二章 行礼一个人三仪

你知道要从哪三个方面升华自己让别人刮目相看暗自赞许吗？

一、静之仪容

（一）首之发型

- 1.发型影响力
- 2.额头的秘密

（二）面之仪容

- 1.妆容
- 2.饰品

练习：魔镜

二、动之仪态（练习）

（一）恰如其分的眉目传情

- 1.安全距离不可小觑
- 2.目光得体注重教养

练习眉目传情

（二）站、走、坐、蹲、及手势规范

1.站姿

- 1.1 不雅站姿面面观
- 1.2 正确站立讲解
- 1.3“站如松”练习法

站姿应用场景与练习

2.走姿

- 2.1 不雅走姿面面观
- 2.2“三步”做到步态美
- 2.3 行走姿态讲解

结合日常场景的走姿练习

3.坐姿

- 3.1 不雅坐姿面面观
- 3.2 坐姿三元素

- 3.3 正确坐姿讲解
- 3.3.1 就坐过程亦重要

3.4 坐姿应用场景

结合日常场景的坐姿练习

4. 蹲姿

4.1 不雅蹲姿面面观

4.2 正确蹲姿讲解

4.3 蹲姿应用场景

结合日常场景的蹲姿练习

5. 手势规范

5.1 让的规范动作与应用场景

5.2 迎的规范动作与应用场景

5.3 送的规范动作与应用场景

结合日常场景的手势练习

三、仪表堂堂

(一) 找到自己的风格

1. 风格测试

2. 匹配色彩与款式

(二) 着装 TPO

(三) 男女着装禁忌

日常场景的 TPO 练习

四、境随心转

(一) 滋养心田法

(二) 情绪的认知调节法

练习

第三章 行礼—社交礼仪

日常的三类礼仪九个场景，你的举手投足都释放了对的信号了吗？

一、接待礼仪

(一) 电梯礼仪

1. 空间位置如何选

2. 主宾之间应有序

3. 细致服务获青睐

(二) 乘车礼仪

1. 乘车身份与座次

2. 乘车上下顺序

3. 乘车服务细节

(三) 初晤礼仪

1. 面对面

1.1 问候、握手、名片递送与自我介绍

1.2 时间把控

2. 云见面

2.1 人设打造关键点

2.2 新媒体添加好友礼仪

2.2 新媒体自我介绍礼仪

2.3 新媒体工作沟通礼仪（日常工作沟通与视频会议）

2.4 新媒体节日问候礼仪

（四）宴请礼仪

- 1.陪着领导要规矩
- 2.宴请客户是交流
- 3.同事宴请要凑趣

（五）服务礼仪

- 1.5-3-1 让对方宾至如归
- 2.接触点与礼仪设计
- 3.神秘访客测试法

综合场景练习

二、交往礼仪

（一）通讯礼仪

- 1.手机使用礼仪
- 2.电话接听及转达礼仪
- 3.微信及朋友圈-评、赞、聊、问候礼仪

练习：自检

（二）送礼礼仪

- 1.清晰预算明确送礼目的
- 2.智慧送礼案例讨论
- 3.心理学对赠送礼品的启示

练习：根据场景和人物描述选择礼品

三、会议礼仪

- （一）位次与选座
- （二）避免 5 仪态
- （三）必备 5 仪态

会议场景模拟，不同角色人员的礼仪