

《职业化形象和素养提升的密码》

职场礼仪修炼及素质提升

主讲：鄢雷老师

【课程背景】

入职满一年的应届毕业生，已从“职场新人”过渡到“职场熟手”的起步阶段，需更频繁参与跨部门协作、商务接待、对外沟通等场景。但常因职场形象不专业、礼仪细节不规范等（如邮件格式错误、会议发言仪态随意、商务接待手足无措），导致个人职业形象受损，甚至影响团队协作效率与企业对外印象。

本课程聚焦职场素质礼仪的核心场景，助力学员从“礼仪萌新”升级为“专业职场人”。

【课程收益】

形象升级：掌握职场着装、仪态规范，快速建立专业、可信的第一印象；

礼仪落地：熟练运用办公、商务、会议等场景的礼仪规范，避免因礼仪失误“减分”；

沟通增效：通过礼仪细节提升沟通质感（如倾听、表达），增强职场协作信任感；

信心提升：消除怕出错、怕失礼的焦虑，更从容应对各类职场社交与商务场景。

【课程特色】

场景化教学：案例与演练均来自真实职场场景（如在老员工面前的会议发言仪态），学员易代入、好吸收；

即学即用工具包：每个模块配套礼仪 checklist（检查清单）、话术模板等，课后可直接对照应用；

实战演练：以情景模拟、小组互评（如模拟商务接待、会议汇报）为主，讲师即时纠错，快速固化行为习惯。

【课程对象】

企业中入职满 1 年的应届毕业生（需参与办公协作、商务沟通或对外展示类工作等）

【课程时间】

1 天（6 小时/天）

【课程大纲】

第一部分：职场形象管理——你的形象，是“职业名片”

核心痛点：穿什么算职场得体？、仪态不好显得没精神/不专业

认知：职场形象=视觉化的职业态度

互动：你觉得同事/领导中，形象专业的人有哪些特点？”（小组讨论后分享）。

案例对比：通过图片/视频展示“职场着装/仪态的加分与减分瞬间

结论：职场形象的核心是“匹配场景+传递专业感”

工具落地：职场形象“两大核心”——着装+仪态

1、着装规范

场景细分：办公日常、商务会议、客户接待的着装原则

避坑指南：男生 VS 女生

练习：小组用职场着装 checklist，判断不同场景的着装是否得体，并给出优化建

议

2、仪态管理

关键细节：站姿、坐姿、手势等

练习：每人上台进行 30 秒站姿/坐姿展示，讲师与小组互评纠错

场景预演：如何做形象危机的应对？

案例：临时被拉去见客户，穿得很休闲怎么办？

方法：用临时补救“三招法”，学员现场模拟

第二部分：办公礼仪——细节里的“职业素养”

核心痛点：邮件怎么写才正式？和同事/领导沟通，哪些细节容易失礼？

认知升级：办公礼仪=效率+尊重

互动：你收到过最糟心的工作邮件/消息是什么样的？

工具落地：高频办公场景礼仪——邮件、沟通、工位

1、邮件礼仪

模板：商务邮件黄金结构（主题明确+称呼礼貌+正文分点+结尾规范+附件说明）。

示例：对比“糟糕邮件”与“优质邮件”

练习：小组用模板改写“糟糕邮件”，讲师点评

2、沟通礼仪

原则：倾听、请教、反馈等场景中的关键原则

话术模板：请教类、反馈类的常用话术

练习：学员分组演练“请教同事”“给领导反馈”场景，彼此互评

3、工位礼仪

规范：保持整洁，不堆放过多私人物品、不随意动他人工位物品

案例：乱动同事文件导致重要资料丢失——强调边界感的重要性

场景突破：办公礼仪雷区避坑

案例：同事在休息，你需要找他急事，怎么说？

4、方法：电梯礼仪、打扰礼仪

模拟：学员分组演练“电梯遇领导”“紧急打扰同事”场景

第三部分：商务与会议礼仪——从“参与者”到“专业者”

核心痛点：商务接待手足无措、会议发言仪态/话术不专业

1、商务接待礼仪

流程拆解：“迎客→落座→沟通→送别”

关键细节：握手；递名片；倒茶或拿矿泉水

演练：小组模拟“客户来访接待”全流程，讲师逐一纠错

会议与汇报礼仪：做“专业的参与者/汇报者”

2、参会礼仪

规范：提前 5 分钟到，手机调静音，发言表达，不随意插话等

案例：某员工开会时频繁看手机、随意打断，给人不重视的印象

3、汇报礼仪

仪态：站立汇报，双手自然放置，与听众眼神交流

表达：语速适中，可用首先/其次/最后等进行逻辑清晰的表达

演练：每人进行 1 分钟工作汇报演练，小组互评“仪态+表达”得分，讲师重点点评

4、演练及任务

任务设定：各小组抽签获得“会议场景”（如客户来公司开会），整合所学礼仪进行全流程模拟

复盘：小组自评+讲师反馈，针对接待时递名片顺序错、汇报时眼神躲闪等问题，给出改进建议

后续任务：选择2个职场场景（如写邮件、参会），用 checklist 规范行为，并记录同事/上级的反馈