

《管理者的自我觉醒与提升》

商务礼仪与新时代管理技术

主讲：秦超

【课程背景】

管理者作为企业的骨干力量和核心资源，发挥着重要的作用。但是在企业中，管理者在管理实务中，容易出现“以事管事，管理虚位，管理动作与组织目标不匹配，管理结果不尽如人意”等情况，造成这些问题的原因来源于两个方面：

从心态层面讲，管理者对于自我组织角色的内核，也就是管理者这个角色的职能认知有缺失，“管”大于“效能”，重“过程”而疏“结果”；

从技能层面讲：缺乏对管理方式的体系化和针对性的梳理，碎片化的管理方法了解一些，但缺少整体性思维，无法有效组织、整合及运用，继而无法形成“战斗力”和持续动能；

课程从管理者的外在形象入手，先形象后内核，系统梳理管理者应有的形象与状态，找准管理者效能低的核心“痛点”，以心态、思维和技能建设为支柱，培养符合企业需要的新型管理者。

【课程收益】

- 了解合适的形象与礼仪在商务过程中所起的作用
- 掌握符合职业需要的形象建设与礼仪运用
- 梳理管理者的心态：明确目标，强化责任思维和结果思维
- 塑造新时代管理者的五维角色定位
- 掌握高效的管理者管理工具和方法

【课程对象】

中高层管理人员

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分 管理人员的形象建设与商务礼仪

一、为什么职业形象和礼仪对于销售意义重大？

1. 信任度的首要来源——职业形象
2. 商务过程的有效润滑剂——销售礼仪

二、管理人员的形象该如何塑造？

1. 形象的修饰方面五维度：

- 干净
- 整洁
- 卫生
- 简约
- 得体

2. 形象塑造的具体要求

- 发型：干净整洁、精神干练
- 面部：面容洁净、注意保养
- 口部：口腔卫生、口气清新
- 手部：清洁、无问题
- 配饰：适度合理，勿喧宾夺主

- 妆容：场合匹配、提升状态
- 着装原则：职业匹配、场合匹配、客户匹配
- 女士着装搭配：裤装、裙装、鞋袜搭配
- 男士着装要点：着装规范、衬衣、鞋袜、领带

三、商务活动中的礼仪规范有哪些？

1. 称呼礼仪

- 通用性称呼
- 关系拉近型称呼

2. 介绍礼仪

- 自我介绍：清晰、准确、自信、印象
- 为他人做介绍：顺序

3. 握手礼仪：

- 伸手顺序
- 握手忌讳
- 握手方式

4. 名片礼仪：

- 名片的准备与放置
- 递送名片
- 接名片

5. 引领与陪同礼仪：

- 位置与速度
- 注意事项

6. 乘坐礼仪：

- 乘坐位置顺序
- 做乘坐服务

7. 电梯礼仪：

- 站位顺序
- 进出顺序
- 禁忌事项

8. 餐桌礼仪：

- 位置顺序
- 点菜方式
- 过程服务

9. 微信沟通礼仪

- 添加微信
- 礼貌交流

第二部分 新时代管理

一、管理者心态的打造

1. 责任与担当：做真正的管理者

- 研讨：你的职责是什么？
- 表现负责任 OR 真正负责任
- 管理者的定位与权力从何而来？
- 案例分析
- 评价真正负责任的标准：结果导向——有利于组织的终极目标的实

现

2. 新时代管理五维转变

转变一：成为资源者

- 少苦力，善借力

转变二：成为领导者

- 少管控，善影响

转变三：成为教练者

- 少指挥，善指导
- 辅导员工的 PESOS 方法

转变四：成为感召者

- 少说教，善激励

转变五：成为将帅

- 少亲力亲为，善赋能授权

二、通往真正的高效管理—管理者的工具与方法

1. 结构性思维：管理者的基本思维模式

- 作为管理者应具备的结构性思维模式
- 系统思考的三个方面
- 科学方法的六步骤
- 现场练习：以结构性思维分析本部门（个人）的工作任务

2. 效率为本：善用管理工具提升管理效能

- 以终为始：目标管理
 - a. 目标管理的核心原则
 - b. 计划的分解与落位：
- 过程管理：计划明确的关键节点追踪与管控工具---甘特图
 - a. 甘特图的价值与意义
 - b. 甘特图的制作与使用
- 有效管理的迭代与升级：PDCA 循环
 - a. PDCA 循环的特点
 - b. PDCA 循环的步骤与实操
- 从有限的资源中获取价值：高效时间管理的方法
 - a. 时间管理的认知与原则
 - 20/80 原则
 - b. 时间管理的方法