

# 《职场礼仪》

## 课程背景：

企业之间的竞争不仅是成本、技术或者是员工技能之间的较量，竞争的天平已经逐渐转向了“软实力”的角度，其中高素质的员工，高质量的服务，每一位员工优雅得体的礼仪修养，赏心悦目的仪容仪表、彬彬有礼的行为举止都是至关重要的因素。

是否能够向合作伙伴展示出良好的第一印象？

是否能够在商务接待中做到彬彬有礼、细致人心？

是否能够在客户沟通时做到知书达理、谈吐高雅？

是否熟知各种场合的着装守则？

是否能够在工作中巧妙的表达自己的观点，并使别人接受自己的意见？

是否拥有良好的人脉技巧？

是否能够与客户建立起长期稳固的合作关系？

精通商务礼仪的商务人士，即使面临尴尬，也能巧妙化解；反之，即使面对善意，也会弄巧成拙，让人耿耿于怀；精通商务礼仪，拥有良好的人际关系，必然有丰厚的人脉，必然拥有强大的竞争力。本课程重在职业化实力修炼，帮助员工为合作伙伴创造额外的价值，给客户以尊重，并赢得企业独有的竞争力。

## 课程收益：

员工认识到形象塑造的重要性并获得相应的方法，自觉成为商务组织形象的塑造者和代表；

通过员工得体的行为、良好素质的展示，强化企业文化，提升企业形象；

在接待客户时能够充足的准备，把握商务场合的礼仪和细节，展示出良好的第一印象；

能够于举手投足间展现良好的职业素养，于恰到好处的言行中提升自身的形象，完美展现自己的修养和素质。

明确商务礼仪的行为规范及标准，通过良好的商务跟进与沟通，搭建职场人脉，取得同事、上级、客户的信任和支持。

**授课方式：**讲与演，声与形，练与评相结合，图与影像，实战与体验相结合，

实现全程互动、身临其境，迅速突破

课堂讲授法+案例教学法+实战练习法+讨论培训法+角色扮演法+游戏活动法

**适用对象：**职场人士、职场经理人、销售人员、职场新员工等

**培训时长：**全天 6 小时

## 一、学礼以立，立足社会

### 1、为什么要学习商务礼仪？

个人礼仪与企业形象

礼仪的本质与核心

- 2、礼仪的起源与发展
- 3、礼仪中的金科玉律
- 4、学习礼仪的三个态度

## 二、商务形象塑造

仪容、仪表、仪态，良好的职业风格和商务形象需要由内而外的塑造

### 1、仪容仪表塑造魅力形象

不同时间、地点和场合的着装选择——TPO 原则

发型与服装的错误搭配点评

在优雅和时尚之间——商务正装的穿着品位

### 2、优雅仪态与常用礼仪动作训练

仪态对比图

优雅站姿、优雅坐姿、走得优雅、蹲姿

问候 4 种礼仪（点头礼、鞠躬礼、拥抱礼、挥手礼）

### 3、形象礼仪---男士西装

男士形象的重要性（窈窕绅士视频）

男士西装的颜色、面料、大小的选择（三色原则、三一定律、三大禁忌）

领带款式、宽窄、长度的细节讲究

### 4、扣子的讲究、领带夹

男士的鞋、袜

### 5、形象礼仪---女士的商务正装

款式、颜色、面料

女士裙装的穿着须知

丝袜、鞋子、包、饰品的选择等

### 三、商务接待礼仪

#### 1、接待及拜访前的准备

接待对象的基本情况

环境布置、自身形象、相关材料

#### 2、称谓礼仪

职场上称谓的重要性

称谓的种类及场合

互动演练

#### 3、介绍礼仪

介绍的分类（自我介绍、介绍他人）

介绍原则及互动演练

#### 4、递接礼仪

递名片、资料的规范

收、递名片的注意事项及互动演练

#### 5、握手礼仪与禁忌

握手的时机

不受欢迎的八种握手方式

握手的顺序

商务握手和社交握手

握手禁忌（仪态、场合、要领）

实操演练：基于场景演练握手规范

## 6、鞠躬礼仪

欠身、鞠躬适用的场合（角度）

鞠躬注意事项及互动演练

## 7、引领礼仪

同行时引领规范

电梯／楼梯引领

互动演练

## 8、道别演练

道别手势规范

恭送语言

互动演练

## 9、乘车礼仪（商务车、私家车、越野车座次）

### 10、会议室座次礼仪

会议室座次的四大原则

### 11、奉茶礼仪

选茶、茶具、沏茶、上茶、还礼

### 12、主席台座次礼仪

政务礼仪座次

## 四、职场沟通礼仪

### 1、微笑礼仪（三度微笑礼仪）

目光凝视区域：公务、社交、亲密

不同文化的身体距离

### 2、微信礼仪

扫码礼仪

微信沟通 6 个礼仪

### 3、电话礼仪（如何通过电话展示企业的品牌形象）

会微笑的声音：电话形

接听电话礼仪

呼出电话礼仪

结束礼

谁先挂机的礼仪

手机的得体应用

实操演练：基于场景演练电话礼仪

### 4、邮件礼仪与规范

信函与邮件的格式礼仪

中英文格式、称呼的区别

邮件的主题

邮件内容

发件人、收件人、抄送、密抄、群发的应用

邮件实际案例分析

落款的礼仪与禁忌

## 五、中餐礼仪

### 1、中餐礼仪概述

宴请的类型及特征

### 2、中餐座次和摆放

中餐桌的几种摆法

中餐座次的讲究

### 3、点菜技巧与禁忌

点菜的时间

点菜的原则

点菜指导——三优四忌

### 4、敬酒礼仪

### 5、用餐的礼仪与禁忌

### 6、筷子的注意事项