

新员工礼仪培训

课程背景：

新员工培训是企业培训的重点，也是最为关键的一点。如何做好新员工的入职培训？如何让新员工很快的感受到归属感？如何让新员工快速的进入角色，成为一名合格的企业从业人员？培训新员工的首要是要做到新员工从校园人到职业工作者的转变，做到新员工职业素养的强化和提升，做到新员工基本的礼仪礼貌的规范，企业新员工礼仪培训。

培训目的：

- 1、通过培训使学员懂得如何根据自己的职业塑造职业形象；
- 2、通过培训使学员懂得在商业交际活动中必须遵循的礼仪规范；
- 3、通过培训帮助学员塑造良好的个人形象和企业形象；
- 4、通过培训帮助学员将企业精神运用到实际工作中，提升企业竞争力

课程时间：1天（6小时）或2天（12小时）

培训对象：企业全体新入职人员

课程内容：

第一讲：企业新员工形象塑造

一、企业员工面部修饰

- 1、修面：男士魅力的亮点
- 2、化妆：女士职业形象的标志

二、发部修饰

- 1、发部的整洁
- 2、发型的选择
- 3、头发的美化

三、肢体修饰

- 1、手臂的修饰
- 2、下肢的修饰

四、企业员工仪容礼仪禁忌

讲解、提问、测试
职业形象中的仪表

五、着装的基本原则

- 1、个性原则
- 2、和谐原则
- 3、TPO原则

六、常见着装误区点评

七、工作装及领带礼仪

八、鞋袜的搭配常识

九、首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

十、企业员工形象管理

1、印象管理

塑造美好的第一印象

2、肢体语言管理：无声胜有声

3、外表管理：出色的外表可以提升你的整体水平

4、服饰管理：你的服饰告诉了所有人你是谁

5、表情管理：21世纪制胜法宝

6、语言管理：你一开口,我就能了解你

7、妆容管理：了解自己的肤色、脸型

8、细节管理：细节体现品味

第二讲：企业新员工行为举止规范

1. 企业职员的仪态要求

2. 企业职员的仪态礼仪——现场训练与指导

迎接客户时的正确站姿 / 办理业务时的正确坐姿 / 工作区间的正确行姿 / 低处取物的正确蹲姿

常用的几种手势礼仪 / 微笑 / 眼神 / 别让小动作坏事

3. 企业职员的仪态禁忌

4. 企业新员工仪态礼仪训练

站姿的要领与训练

坐姿、鞠躬的要领与训练

走姿的要领与训练

蹲姿的要领与训练

其他身体语言的训练：

递物、接物、手势的运用要领示范与训练

眼神的运用与规范

举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

第三讲：企业新员工微笑服务礼仪

一、要做好微笑服务先有足够的服务意识

1、服务人员自我肯定与定位

2、服务可产生价值

3、影响客户先有自我满足与成就感

4、没有客户拒绝就面临失业

5、服务是个性化和无止境的

二、优秀的微笑服务人员需要具备综合的职业素养

1、用心服务——假如我是消费者

2、主动服务——要做的正是对方正在想的

3、变通服务——工作标准是规范但客户满意才是目标

- 4、爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资
- 5、激情服务——抱怨投诉是必然

三、微笑服务礼仪培训

- 1、仪容仪表——美丽而深刻
- 2、真诚微笑——发自内心和享受其中
- 3、身体语言——习惯而自然
- 4、期待眼神——真诚和信任
- 5、自信坚强——让对方信任解决问题的能力

四、微笑服务技巧培训

- 1、倾听——先让对方说，自己听明白
- 2、表达——解答对方疑虑是关键，避免做个录音机重复播放
- 3、感觉——读出客户内心语言，制造惊喜
- 4、灵活——服务一定是个性化的
- 5、确认——不因为经验丰富而过与自信

五、微笑服务礼仪训练

- 1、接待礼仪训练
- 2、送客礼仪训练
- 3、投诉处理训练
- 4、危机处理训练
- 5、服务流程训练

第四讲：企业新员工服务意识提升

一、企业服务意识

- 1、以客为尊的顾客服务
- 2、客户满意的基本原则
- 3、服务人员具备的特质
- 4、企业服务意识的特性

二、企业服务质量

- 1、「服务」是什么？
- 2、什么是「服务」？
- 3、企业业服务质量定义
- 4、服务质量构面与质量特性

第五讲：企业新员工职场礼仪

一、职场礼仪要点

- 1、办公室人际关系
- 2、整洁的办公环境
- 3、适度的音量

- 4、遵守工作纪律
- 5、尊重他人的空间
- 6、文明礼貌的用语
- 7、影响职场人际关系的十“小节”

二、尊重领导

- 1、上司心理分析
- 2、与上司相处的三大原则
- 3、与上司相处的礼仪

三、工作汇报礼仪

- 1、口头汇报礼仪
- 2、书面汇报礼仪
- 3、电话汇报礼仪
- 4、会议汇报礼仪
- 5、工作汇报技巧

四、尊重同事是本分

- 1、同事心理分析
- 2、与同事相处的三大原则
- 3、与同事相处的礼仪

第六讲：企业新员工接待礼仪

- 1.接待原则
- 2.接待的种类
- 3.接待的流程
- 4.接待中的要求
- 5.如何接待预约的访客

第七讲：企业新员工沟通礼仪

一、企业服务语言表达要求与规则

- 1.与客户对话时的 30 条禁忌事项
- 2.称呼的艺术
- 3.赞美的技巧
- 4.说“不”与“说服”的艺术
- 5.道歉的形式种类
- 6.迎候顾客的语言技巧
- 7.企业营业厅文明服务用语规范表达
- 8.热情的尺度

二、语言表达技巧

- 1.语音、语速、语调、音量的把握
- 2.待客三声：来有迎声，问有答声，走有送声

- 3.交际礼貌用语与禁忌语
- 4.不要让舌头超越思想——先学会听，再学会说
- 5.人际表达三准则——别人在乎你说什么，更在乎你怎么说
- 6.真诚的赞美——赞美能使白痴变成天才
- 7.学会闲聊片刻——闲聊而不无聊
- 8.公众讲话——引人注目的最好时刻

三、沟通的要素

- 1.尊重对方
- 2.换位思考
- 3.面谈成功法则
- 4.注重细节
- 5.说到对方心坎里

第八讲：企业新员工礼仪培训总结

企业新员工基本礼仪规范