

魅力职场人士的 28 堂礼仪课

(版权课：浙作登字 11-2019-L-3748)

一、课程背景

- 1、科学、信息技术的透明与普及，产品同质化让产品再难独立为王，客户感观体验刺激已经被点醒，得体、信赖、愉悦的客户交往界面加上过硬产品，才能抓住合作机会、市场机遇，占领市场、扩大份额。
- 2、企业员工各层级的客户服务能力，影响并决定了企业与市场、客户交往的质量，决定了企业在同行业内的竞争软实力——企业核心竞争力之一
- 3、“不以规矩，无以成方圆。”工作中若不懂一些职场规矩，很有可能勤勤恳恳却不招领导待见，或对同事积极友好，却好心办了坏事，职业素养对职场人来说是非常重要的。
- 4、翩翩绅士谁不欣赏？优雅淑女谁人不爱？但这不是装腔作势、矫揉造作，也不是卖弄自我秀越感，而是通过舒然礼仪让自己在任何时间和场合都能愉快地与他人相处，让个人关系与职场关系更和谐，更具成效。
- 5、“不学礼，无以立”，文明礼仪已不再是口头式的标榜，而是身体力行的道德规范。现代社会在习主席的倡导下，整个中国更是从中央到地方、从政府到商界、从社会到学校加强礼仪教育，建设现代礼仪文化，广泛开展礼仪教育，加强国民软实力。

二、课程目标

1、 内提意识 - (心)

通过礼的本质剖析、人际互动原理导入，提升员工意识，更好学礼仪、用礼仪。

2、 外树形象 - (形)

通过形象标准，学会商务形象规范要领，从而达到专业 - 品牌 - 价值 - 利润。

3、 训练礼规 - (行)

通过学习商务社交 28 个场景 112 个礼规要领，掌握人际交往的通用行为礼规，变通礼术，从而让打交道的客户朋友满意、满足，促成合作。

4、 顺畅沟通 - (信)

通过学习沟通说和听的技巧，掌握寒暄 5 大艺术，从而达到说能说到别人很愿意听，听能听到别人很愿意说。

三、课程形式

知识讲授、示范指导、情景模拟、现场演练、视频观看、小组 PK、互动问答

四、课程模块 (28 堂礼仪课，均可独立开课，也可根据培训对象搭配定制。)

目前组合搭配六大热门课程：

1 - 《礼赢商运 - 客户拜访接待礼仪及沟通艺术》：3 - 12 小时，适合商务接待

人士

2 - 《商务谈判沟通中的礼术》：3 - 6 小时，适合销售、商务人士

3 - 《职场第一步 - 从礼仪开始》：3 - 6 小时，适合新入职员工

4 - 《服务角色认知及核心服务技能》：3 - 12 小时，适合服务业一线员工及管

理者

5 - 《打造形象力 提升影响力》：3 - 6 小时，适合全员

6 - 《微演讲大气场的四大修炼》：3 - 6 小时，适合基中层管理者、销讲岗位

具体模块内容：

系列	课堂主题	内容大纲
礼之心	开篇 - 礼仪新解 (0.5 - 1小时)	1、礼缘何处：智者利礼 仁者安礼 2、礼为何物：内有仁爱 外有礼节 3、礼该何为：文质彬彬 然后君子 4、礼用何处：学礼之用 求和为贵
礼之形	第一堂课 - 形象与吸引力法则 (0.5 - 1小时)	1、人生模式：做 - 有 - 是；有 - 做 - 是；是 - 做 - 有 2、形象管理的四个阶段：身体 - 心理 - 社会 - 精神 3、形象力的四大方案 4、形象力是成功之钥
	第二堂课 - 魅力职场女性该如何装扮自己 (0.5 - 3小时)	1、出错最小化 魅力最大化 2、掌握服饰变美的底层逻辑，让你的衣着更亮眼 3、“天然去雕饰”的职场化妆术 4、佩戴饰物，点到为止才能恰到好处
	第三堂课 - 精英商务男士的着装形象 (0.5 - 2小时)	1、职场形象两化准则 2、个人仪容修饰 3、衣橱必备 9 大单品 4、搭好配饰，为魅力画龙点睛
	第四堂课 - 男士要有派 女士要有态 (0.5 - 2小时)	1、不同情绪的站姿——谦卑、谦恭、强势 2、不同态度的坐姿——恭敬、自信、随意 3、稳重的走姿——姿式与速度 4、从容的蹲姿——优雅与从容
	第五堂课 - 手势语言的秘密 (0.5 - 2小时)	1、客户服务 - 递接物品动作要领 2、客户服务 - 引导手势操作规范

		<ul style="list-style-type: none"> 3、10种手指动作的含义 4、10种手势语言的解读及心理分析
	<p>第六堂课 - 你的表情会说话 (0.5 - 2小时)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1、表情是人心的面具 2、职场中眼神的使用 3、无敌的微笑驰骋职场 4、面部的各信息识别
<p>礼之行</p>	<p>第七堂课 - 一见如故 - 见面问候的力量 (0.5 - 1小时)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1、恭敬的鞠躬礼 2、热情的拥抱礼 3、友好的致意礼 4、不同国家的见面礼
	<p>第八堂课 - 不懂称呼 - 怎么混职场 (0.5 - 1小时)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1、称呼六宜六忌 2、称呼三就三不就 3、称呼的四大艺术 4、不同情境下称呼的注意事项
	<p>第九堂课 - 一切尽在“掌”握之中 (0.5 - 1小时)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1、握手姿势的情绪解读 2、握手手势、时长、站位、表情 3、握手十大禁忌 4、握手尊卑序位：6大人际关系解析
	<p>第十堂课 - 拓展人际从介绍开始 (0.5 - 1小时)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1、自我介绍的五大时机、三大要点、两大方式 2、名片式自我介绍的三个利他性及四句诀 3、居中介绍：介绍人、语言、序位、仪态 4、先介绍谁后介绍谁的序位解析
	<p>第11堂课 - 引领访客要有序 (0.5 - 2小时)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1、行路引领左右有说 2、楼梯引领上下有序 3、电梯引领先后有道 4、坐车引领情景有别
	<p>第12堂课 - 请找准你的一席之地 (0.5 - 2小时)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1、座次位序之七大原则 2、会议会客座次排位 3、谈判合影排位之序 4、宴请签字排位之序

	<p>第 13 堂课 - 别人正在电话里听你的形象 (0.5 - 2 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、电话接听步骤及要点 2、接听电话突发事件的处理 3、电话拨打前的准备 5W1H 4、电话拨打步骤及注意要点
	<p>第 14 堂课 - 微信朋友圈的人际互动术 (0.5 - 1 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、朋友圈人设自我定位 2、高情商的人发微信的 12 字要诀 3、微聊互动的三招礼术 4、数码时代下的 8 项注意
	<p>第 15 堂课 - 互动从赞美开始 (0.5 - 2 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、赞美的力量及三个层次 2、赞美 18 字箴言 3、赞美的三步曲 4、赞美的“别”有用心
	<p>第 16 堂课 - 请说好你的场面话 (0.5 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、直奔主题缺乏修养 2、如何回应“赞美” 3、如何回应“自谦” 4、如何艺术拒绝
	<p>第 17 堂课 - 一分钟讲 十分钟听 (0.5 - 3 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、聆听的意义及解析 2、聆听初阶：让对方觉得你听得认真 3、聆听进阶：与对方情绪同步 4、聆听高阶：察言观色，听出对方的真实心思
	<p>第 18 堂课 - 饭局见人品，餐桌学问不小视 (1 - 3 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、饭局中的入席礼 2、点菜不当丢职位 3、吃相不佳就炒你 4、敬酒之道含玄机
	<p>第 19 堂课 - 一对多演讲的气场修炼 (1 - 6 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、起心念 气场生 2、塑形象 风范生 3、揉声音 味道生 4、亮思想 实力生

	<p>第 20 堂课 - 办公室相处要艺术 (0.5 - 1 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、办公室不是办“私”室 2、敏感话题忌谈，远离职场八卦 3、有礼有节，4 招解决同事交往难题 4、办公室恶习排行榜
	<p>第 21 堂课 - 与上司相处的门道 (0.5 - 1 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、汇报工作 有礼有节 2、掌握 3 大表情仪态获好感 3、领会上级意图的 2 个锦囊 4、好何艺术的说“NO”
	<p>第 22 堂课 - 客户接待 - 宾至如归的魔法杖 (0.5 - 6 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、迎客及时 送客有礼 2、寒暄有情 引领有序 3、会务有法 宴请有道 4、洽谈有式 跟催有术
	<p>第 23 堂课 - 拜访礼仪不容忽视 (0.5 - 6 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、有约在先，不做不速之客 2、未雨绸缪，做好充分准备 3、登门有礼，举止有方 4、沟通有术，适时告辞
	<p>第 24 堂课 - 会议礼仪，让沟通更有价值 (0.5 - 3 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、组织商务会议接待，8 大安排不能忽略 2、参会入座，清楚你该坐在哪里 3、参会服装、情绪、体态等请别忽略 4、会议报告，三大注意一定知晓
	<p>第 25 堂课 - 客服投诉应对礼节 (0.5 - 3 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、投诉处理 7 步骤 2、投诉处理 5 不 3、金牌话术 - 三明治法 4、5 阶段拒绝理论
	<p>第 26 堂课 - 好礼传情，送礼大学问 (0.5 - 1 小时)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、不送最贵，只送最对 2、送礼 5W 法则 3、礼品的面子很重要 4、接收礼品 3 大注意
	<p>第 27 堂课 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、客来敬茶的讲究

	<p>喝茶奉茶暗语知多少 (0.5 - 3小时)</p>	<ul style="list-style-type: none">2、会务奉茶四步曲3、喝茶礼节的要点4、茶间三种叩指礼的解析
	<p>第28堂课 - 商务社交 - 有效结交人脉 (0.5 - 1小时)</p>	<ul style="list-style-type: none">1、成功人际 10 大要素2、人生四大场合：从随意到刻意，从生活态到职业态3、社交原则：让自己舒服是本能，让别人舒服才是本事4、学礼仪之识，做礼义之事，享利益之实