

【礼赢职场®】—商务精英职业化6项修炼

课程背景：

所谓企业精英职业化的员工，就是训练有素的员工，就是把工作当作职业来对待，拥有职业心态、职业意识、职业习惯、职业技能的员工。他们时时刻刻用一个职业人士的标准要求自己、管理自己，遵守规范，恪守责任，扮演好职业角色，管理好自己的言行。在自我管理中与职业一起成长，在自我成长中实现职业价值，贡献企业成就自己。

因此，企业员工走向职业化，既是企业发展的必然要求，是企业核心竞争力的具体体现，也是员工个人获得职业成长与发展的必由之路。本课程旨在帮助员工提升沟通表达能力和阳光心态，帮助新员工更好适应职场环境，提升职业技能和效能！

课程受益：

价值 1：修炼感恩心—助力人脉拓展

价值 2：修炼责任心—提升担当精神

价值 3：修炼工匠精神—助力价值提升

价值 4：修炼合作力—提升团队精神

价值 5：修炼抗压力—助力困境突破

价值 6：修炼执行力—提升结果意识

课程特色

内容系统化：基于学习者为导向，合理设计课程内容，做到学完即用。

教学案例化：丰富的案例，真实的案例，通过案例教学有效启发学员。

训练多样化：注重学习效果，推动学员由“知”到“行”的全面转换。

服务专业化：课前到课中再到课后，沉浸式学习体验。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：新入职员工/职场精英/中层管理者/新任管理者/储备管理干部

授课方式：讲师讲授 20%+案例分析 30%+小组研讨 20%+实操演练 30%

课程大纲

第一章：《职业化认知管理》

第一讲：职业化思维认知

- 1.内强员工素质，与个人发展的密切联系
- 2.外塑企业形象，与企业发展的密切联系
- 3.增加经营绩效，与财富的密切联系

第二讲：认知管理的六大领域

第三讲：角色认知与职业化

- 1.积极心态——良好心态与健康形象
- 2.认清使命——勇担使命干本职工作
- 3.看清结果——注重过程,看清结果
- 4.情绪稳定——职场中需要良好状态
- 5.尊重上级——尊重上级是一种天职

工具：**SWOT** 分析自我职业发展

第四讲：看清起点展望未来

1. 展望未来，理想生活是怎样的
2. 回到当下，你的优劣势在哪里
3. 你要读万卷书还是行万里路
4. 你要用什么方式才能达到目标

工具：**PDCA** 达成目标的工具

第五讲：以终为始的认知管理方法

工具：SMART 原则

第二章：《职业化心态管理》

第一讲：塑造阳光积极心态

一、积极和消极心态对比

二、感恩企业给你机会

- 塑造感恩心态
- 感恩你的公司
- 感恩你的同事
- 感恩你的领导
- 感恩你的父母

故事：《生存、生活、理想》

案例：《妙解秀才梦》

第二讲：心态调试与自我定位

1. 人生的三种角色定位
2. 时间很长、生命很短
3. 自我职业心理状态
4. 性格色彩解读认知盲区

第三讲：职位与职场精准定位

1. 职场人四才画像分析
2. 职场常见的四种员工
3. 职场常见的四种领导
4. 思想境界的七个层次

工具：领导眼中人才四象线

第四讲：保持积极心态的四种方法

1. 懂得知足人才会幸福
2. 直面问题勇于革新
3. 科学管理自己的情绪
4. 对自己适当的奖赏

第五讲：心态管理工具

互动：自我心态积极与消极评估

讨论：找出自我管理积极心态的关键因素

第三章：《职业化形象管理》

第一讲：魅力形象辅助您事业的发展

1. 形象对事业发展的影响

- 2.形象对家庭关系的影响
- 3.形象对家庭教育的榜样作用
- 4.如何让你看起来就象个成功者

工具：梅拉宾法则

第二讲：科学形象管理之-发型规范

- 1.重要正式场合的发型规范
- 2.男士女士职业发型建议
- 3.当今社会主流发型审美

第三讲：科学形象管理之-手部管理

- 1.卫生：第二张脸如何科学养护
- 2.修饰：指甲的长度，为人的风度
- 3.装饰：指甲油的建议，戒指佩戴方式
- 4.功能性配饰：正式商务场合如何应对

第四讲：科学形象管理之-面部妆容

一、如何打造你的自然妆容

二、如何科学的养护打造清洁感

- 1.男士妆容管理
- 2.女士妆容管理

- 底妆
- 眉毛
- 眼睛
- 唇部
- 腮红

三、面部妆容结构基础解读

- 1.三庭五眼
- 2.四高三低

第五讲：科学形象管理之-着装配饰管理

一、服饰的种类

- 1.职业服饰
- 2.生活服饰
- 3.交际服饰
- 4.特殊服饰

二、职业服饰的层级

- 1.权威
- 2.专业
- 3.传统
- 4.创意

三、正装的选择范围与底线

- 1.严肃职场
- 2.一般职场
- 3.商务社交
- 4.商务休闲

四、男士正装的穿着规范

- 1.正式场合男士着装的颜色选择建议

- 2 粒单排扣
- 3 粒单排扣
- 双排扣
- 2.正式场合衬衫露三白
- 3.领带的款式与颜色搭配
- 4.正装皮鞋与袜子、皮带、皮包搭配

五、女士正装的选择范围与搭配建议

- 1.女士正式场合着装的范围与底线
 - 领口
 - 袖口
 - 裙长
 - 1.布料的选择
 - 2.颜色与花色的选择
 - 3.正式场合鞋子的选择
 - 款式
 - 材质
 - 装饰
 - 颜色
 - 4.正式场合裤装与裙装的袜子选择规范
 - 5.给风度加分，女士包包和丝巾搭配
- 工具：着装的 TPO 原则

第四章：《职业化行为管理》

第一讲：什么是行为管理

- 1.外显行为和内在行为的解读
- 2.企业文化就是一言一行
- 3.商务活动中的行为准则

第二讲：微笑与眼神的表达运用

一、亲和力塑造三度微笑

- 1.一度嘴笑
- 2.二度眼笑
- 3.三度心笑

二、眼神的注视范围与方位

三、眼神视线的场景应用训练

第三讲：挺拔站姿“站”出自信

一、站姿的分类与要求

- 1.正位站姿
- 2.交谈站姿

二、正确的站姿标准示范

- 1.男士站姿示范教学
- 2.女士站姿示范教学

第四讲：端庄坐姿“坐”得优雅

一、坐姿的分类与要求

- 1.正位坐姿
- 2.侧位坐姿
- 3.前后坐姿
- 4.上下坐姿
- 5.交叉坐姿
- 6.坐姿入座的标准步骤

二、不同坐姿心理解读

三、正确的坐姿标准示范

- 1.男士坐姿示范教学
- 2.女士坐姿示范教学

第五讲：洒脱走姿“走”出成功

一、正确走姿的基本要求

- 1.步伐速度与魅力值
- 2.脚步与手臂的摆动

二、正确的走姿标准示范

第六讲：优雅蹲姿“蹲”得得体

- 1.正确蹲姿的基本要求
- 2.正确的蹲姿标准示范

第七讲：得体手势“指”出涵养

一、正确手势的基本要求

- 1.指人的手势
- 2.指物的手势
- 3.指方向的手势
- 4.递接物品的手势
- 5.介绍的手势

二、常用的三种引导手势

- 1.直臂式
- 2.弯曲式
- 3.倾斜式

第八讲：鞠躬致意大国风范

- 1.鞠躬礼的起源与意义
- 2.鞠躬的作用与适用场合
- 3.正确的鞠躬礼标准示范

第五章：《职业化职场沟通》

第一讲：语言交际的重要性

- 1.影响人类的三大利器
- 2.沟通语言的定义及作用
- 3.工作中语言沟通的重要性

案例分析：夫妻俩吃鱼的故事

视频案例：甜甜圈的故事

第二讲：沟通的类型与形式

一、有声语言沟通

二、无声语言沟通

1.表情语

2.手势

第三讲：沟通的四步曲/望闻问切

1.看：眼观六路，全面了解

2.听：用心倾听，感同身受

3.问：巧妙发问，引人深思

4.说：能说会道，精准表达

游戏：背靠背画画

第四讲：沟通表达的框架

1.沟通的目的

2.达到怎样的效果、沟通的内容

3.采用怎样的方式

4.遇到意外情况的应对策略

工具：黄金逻辑圈 WHY/WHAT/HOW/IF

第五讲：语言的“四阶金字塔”

1.语之根：语言表达逻辑基本功

2.语之叶：语言信息传递完整性

3.语之花：让人愉悦的交流方式

4.语之果：双赢的语言沟通艺术

第六讲：职场的语言沟通艺术

1.与上司语言沟通艺术

2.与同事语言沟通艺术

3.与客户语言沟通艺术

第六章：《职业化场景管理》

场景一：商务会面流程接待篇

第一讲：首轮效应，企业美好的第一印象

1.端正姿态：接待前的了解与准备

第二讲：迎接状态，企业体验的第一口碑

1.注视微笑

2.起立迎接

3.热情问候

4.主动询问

第三讲：预约查询：企业专业的第一核心

1.礼貌询问（证件、预约）

2.双手递接

3.温和告知

4.规范指引

第四讲：引领服务，企业走心的第一导向

1.电梯礼仪：先后次序有讲究

2.楼梯礼仪：行进次序有讲究

3.走廊礼仪：引导次序有讲究

4.位次礼仪：中西文化有差异

第五讲：奉茶仪式，企业仪式的第一体现

1.询问喜好：和颜悦色，礼貌说明

2.上茶方法：双手递送，规范奉茶

第六讲：热情相送：企业文化的第一温度

1.握手告别，起身其相送

2.相送一程，目送其离开

场景二：商务会面拜访馈赠篇

第一讲：拜访礼仪，职业化表现最佳场景

一、提前做好拜访准备工作

1.一个预约：信息提前的预约

2.三个管理：内容管理、时间管理、印象管理

二、会议室接待礼仪注意事项

1.敲门、开关门礼仪示范

2.落座仪态与座次示范

3.接收奉茶的回应方式

三、商务会谈进展方法

1.如何做好主题内容控制

2.如何做好拜访的头尾寒暄

3.如何做好下一次拜访铺垫

四、商务拜访会面常识

1.介绍礼仪：自我介绍与多方介绍的次序

2.握手礼仪：握手的次序与方式

3.名片礼仪：名片的递送、接收与存放

4.称谓礼仪：职称、职务、职业、性别

第二讲：馈赠礼仪的基本原则

1.礼轻情重，礼是心意的表达方式

2.投其所好，掌握送礼的时效性

3.避其禁忌，宗教信仰民俗习惯

第三讲：礼品的选择是馈赠的艺术

1.馈赠公司的艺术

2.馈赠个人的艺术

场景三：商务会议会务篇

第一讲：会议座次，影响成败的商务座次

1.相对式座次规范：谈判桌、椭圆桌

2.会客厅式座次规范

3.主席式座次规范

4.并列式座次规范

5.签约式座次规范

第二讲：位次排序的五大黄金规则

- 1.以右为上（遵循国际惯例）
- 2.居中为上（中央高于两侧）
- 3.前排为上（适用所有场合）
- 4.以远为上（远离房门为上）
- 5.面门为上（良好视野为上）

第三讲：会议场景布置规范

- 1.国旗的摆放规范
- 2.鲜花的摆放规范
- 3.笔、笔记本、水杯的摆放规范

第四讲：签约仪式的流程

第五讲：剪彩仪式的流程

第六讲：颁奖仪式的流程

场景四：商务接待宴请篇

第一讲：常见的宴请形式

- 1.正式宴会&非正式宴会
- 2.招待会/冷餐会
- 3.工作进餐
- 4.茶会

第二讲：邀请与赴约准备

- 1.邀请方式有哪几种
 - 2.赴约前需要如何准备
 - 3.赴约时需要注意什么
- 工具：TPO 着装原则

第三讲：宴会座次安排藏玄机

- 1.单主人座次安排
- 2.双主人座次安排
- 3.甲乙双方一致的座次
- 4.偶数多桌座次
- 5.基数多桌、多格局座次

第三讲：宴请菜式酒水多讲究

- 一、商务宴请如何点菜
- 二、商务宴会酒水如何安排
- 三、席间用餐注意事项
 - 1.用餐时有哪些禁忌
 - 2.筷子和餐具的使用
 - 3.公勺公筷的使用规范

第四讲：敬酒次序祝词大学问

- 1.敬酒的次序
- 2.敬酒的方位
- 3.敬酒的敬词
- 4.敬酒的禁忌

第五讲：结账优雅表现小细节

- 1.客人如何提前预付

2.主人如何大方感谢

场景五：商务接待乘车篇

第一讲：驾驶员开车如何安排

- 1.安全为上，方便优先
- 2.考虑习惯，尊重选择

第二讲：董事长开车如何安排

- 1.如何按照身份优先
- 2.如何兼顾安全问题

第三讲：商务车和大巴如何安排

- 1.如何定好C位位次排序
- 2.如何安排上下车顺序

第四讲：综合考虑因素

- 1.谁的车，都有谁
- 2.谁开车，开多远

场景六：新媒体通讯篇

第一讲：接打电话礼仪规范

- 1.前期准备预先做到心中有数
- 2.把握好通话时机和通话长度
- 3.内容精炼简洁明了表现有礼

第二讲：邮件礼仪使用规范

一、文件规范与主题明确

二、邮件书写的七大规范

- 1.标题书写规范
- 2.称呼问候规范
- 3.正文书写规范
- 4.落款书写规范
- 5.签名书写规范
- 6.日期书写规范
- 7.附件填写规范
- 8.邮件转发、CC、回复规范

第三讲：微信社交礼仪规范

- 1.主流社交工具用出新高度
- 2.微信交流反感度调查
- 3.微信社交语言技巧
- 4.微信文字书写规范与邮件的区别