

礼赢职场—《职场办公礼仪》

课程背景：

中国自古就有“礼仪之邦”，的美誉。由于礼仪方面的缺失，为个人和企业带来的负面影响数不胜数。我们经常说细节决定成败，一个人的言行举止，可以传达信息，展示价值，还可以更好的表现自己的长处和优势，这些因素往往决定了机会的降临和事业的成败，同时也能反应出个人的文明程度和修养内涵，礼仪就像一只无形的手在影响着我们和他人的有效互动，我们的谈吐表现时时刻刻在体现着我们的内涵和修养，而他人又会根据传递出来的这些信息来判断该如何与我们进行进一步的接触。所以了解、掌握并恰当地应用职场礼仪有助于完善和维护职场人的职业形象，会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上，做一个成功职业人。

本课程助力职场人士由内而外塑造魅力形象和得体言行，使其在职场中游刃有余。

课程收益：

- 1、掌握职场商务形象礼仪知识
- 2、提升个人的职业形象以及礼仪素养
- 3、树立良好的商务/职场交往印象
- 4、掌握职场人际沟通基本技巧
- 5、创造职业发展空间

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：职场人士、销售精英

课程方式：讲师讲授+案例分析+分组研讨+角色扮演+课堂练习+情景模拟

第一讲：礼仪对职业发展的重要性

一、不知礼无以立

- 1、什么是礼仪
- 2、礼仪是职场关系的润滑剂
- 3、礼仪是获取更多职场机会的重要手段
(故事分享：小丽升职记)
- 4、礼仪是体现个人修养的关键因素

二、礼仪是职业素养的重要组成部分

- 1、什么是职业素养
- 2、职业素养的养成（大理石与佛像的故事）
- 3、明确当下的角色，适应当下的环境

三、职业素养决定事业发展

- 1、企业需要什么样的员工
- 2、企业和员工的关系
- 3、你是人才还是人材？（德才矩阵图分析）
- 4、四类人才（材、裁、财）的职业发展路径

第二讲：职场人士必备礼仪素养——职场社交礼仪

一、社交面部表情管理-微笑礼仪

1. 职场中友好而尊重的眼神
2. 恰到好处的面部微表情

二、办公室常用社交礼仪

- 1、上下班礼仪-不要吝啬一句问候
- 2、过道内的礼仪-低头不见抬头见
- 3、进入上司办公室礼仪--不探头探脑
- 4、如何递笔、递文件

三、会面礼仪

1. 介绍礼仪
2. 称呼礼仪
3. 握手礼仪:互动演练(握手姿势、时机、顺序、力度、时间、目光、表情)
4. 握手的禁忌
5. 递送名片手势与话术
6. 取名片、递名片、看名片、读名片、收名片艺术
7. 会谈座次礼仪
8. 上茶礼仪

四、职场行进位次礼仪

- 1、身份决定位置
- 2、迎客的站位（金子塔式站位）
- 3、道路行进时
- 4、上下楼梯
- 5、出入电梯
- 6、出入房门

大厅里的引导方法

第三讲：职场人士必备礼仪素养——职场通讯礼仪

一、电话礼仪--笑着说话 不笑不说话

- 1、电话对应的要点
- 2、接听电话的礼仪
- 3、拨打电话的礼仪
- 4、代为转接电话的礼仪

二、手机礼仪--看得见的态度

- 1、重要场合的使用
- 2、手机铃声、手机壳的选择
- 3、重要场合的接听礼仪

三、微信社交礼仪

- 1、微信社交礼仪
- 2、微信会议礼仪
- 3、微信互动礼仪
- 4、微信人脉建档

四、短信、电子邮件礼仪

- 1、发短信者注意事项
- 2、收短信者注意事项

- 3、 邮件主题
- 4、 称呼与问候

5、 正文、附件、结尾签名

第四讲：职场人士必备礼仪素养——职场相处规则

一、同事间相处礼仪-了解同频共振原理

- 1、 接受对方原则
- 2、 重视对方原则
- 3、 己所不欲勿施与人
- 4、 宽容的前提是你比对方心更宽

二、上司与下属的相处规则

- 1、 德治与法制
- 2、 人所重，非貌高；人所服，非言大
- 3、 君使臣以礼，臣事君以忠

三、上司下达指令的礼仪

- 1、 重要指令注意形式
- 2、 在下达指令中遵循“Smart“原则
(接机的案例)

四、接受上司指示的礼仪

- 1、 被叫名字时，迅速回应
- 2、 不要中途打断对方，认真听完
- 3、 做好笔记，确认指示内容
- 4、 用 5W1H 进行对照和确认
- 5、 有疑问或不清楚，在接受后立即确认
- 6、 重点事项，复读复念，牢记重点内容
- 7、 确实不能胜任，诚实讲明理由，不找借口
- 8、 工作完成，完整汇报

五、向上司汇报工作礼仪--掌握好时机

- 1、 对直接做出指示的上司汇报
- 2、 先汇报结果再汇报事由和经过
- 3、 把事实、推测、意见分开汇报
- 4、 依据 5W1H 简洁明了的汇报
- 5、 依据事情的轻重缓急，先后有序的回报

六、和上司有异议时的礼仪-控制好情绪

尊重上司是天职

- 1、 不乱传话
- 2、 不越职权
- 3、 维护尊严 (明理学会承担)
- 4、 应对批评

七、怎样维护上司权威

- 1、 上司理亏时，给他台阶下
- 2、 上司有错时，不当众纠正
- 3、 提建议时要讲究方法，考虑场合
- 4、 不推卸责任

5、适时汇报工作（“度”的把握）

6、维护上司的核心印象

八、各部门、同事之间有效沟通技巧和方法

第五讲：现场实战 礼赢职场

一、情景模拟，角色扮演

二、现场点评，制定 **531** 执行计划