

职场礼仪

一、培训目的

为提升全体职工的综合素养能力建设，通过制定礼仪培训方案，使广大在职人员、学礼、知礼、懂礼、讲礼，进一步规范职场行为、履行工作职责，不断提高文明素质和礼仪水平，对提高展示职场人员的优质形象，培养高素质 人才队伍，通过礼仪礼貌、行为规范、服务意识思想，培养 良好的精神面貌，树立良好的仪容仪表形象，使职工在 一言一行、举手投足中更好地服务客户的心理需求，以 达到优化服务质量为目的，美化提升 xx 公司的整体形象。

二、参加人员

公司全体职员

三、课程收益：

- (1)使员工懂得塑造与个人风格相适的专业形象和职场礼仪;
- (2)使员工提高职场化素养，从而提升精神面貌;
- (3)使政员工进一步将职场礼仪落实到行为规范中;
- (4)使政务人员规范的政务礼仪知识。

四：培训时间

6 小时/天

五、授课方式

讲与练，声与形。练与评的相结合，图与影像，实战与体验的相结合，实现全程互动、身临其境，迅速突破

1. 课堂讲授法
2. 工具演示法
3. 案例教学法
4. 实战练习法六

培训大纲：

引言：为何习礼？

- (1)、何为礼仪？
- (2)、礼仪用意何在？
- (3)、礼之核心是什么？

培训方式：案例分析、讲解、讨论

模块一：相由心生——形象力资源管理之仪表管理

一、职场着装礼仪---穿着的品味如何呈现

- 1、职场规范着装的重要原则
- 2、女士职场着装规范
- 3、首饰、配饰、皮包的选择和要求
- 4、鞋袜、饰品规范
- 5、职场着装不可缺少的细节

培训方式：分析、讲解、示范、展示

模块二：魅力仪容—职业淡妆、面容修饰、发型规范

一：“妆”出您的专业—女士职业淡妆技巧

- 1、职业妆容精修口诀

2、职业妆容细节规范

二：从“头”精致——男女士发型要求

培训方式：讲解、示范、操作、点评

模块三：千锤百炼——习礼行为基本功训练

一：形体素质训练，矫正不良姿势，拥有正确的、自信、优雅的形体和亲和、坚定的神态。

二：行为礼仪基本功锤炼（神态、体态、礼行）

1、神态：眼神、表情训练及应用礼规

2、体态：站、走、蹲、坐等基本功训练及应用礼规

3、礼行：指引礼、鞠躬礼礼行基本功训练及应用礼规

培训方式：讲解、示范、训练、辅导

模块四：政务交往日常礼仪精修

一：接待的原则

1、职场接待的“5S”原则

2、待客“六声”原则

二：职场场合必知的日常礼仪精修

（问候礼仪、称呼礼仪、名片礼仪、握手礼仪、介绍礼仪、称呼礼仪、行进路线引导礼、座次礼仪、乘车礼仪、电梯礼仪、商务宴请等）

培训方式：讲解、案例分析、示范、训练、演练、

模拟模块五：接待、拜访管理技巧

一：接待前期准备规划

接待管理“五线谱”运用技巧

接待任务设计及人员配备

接待任务评估方案

二：接待来访客人接待流程实操

迎接礼仪、路线指引礼仪、会谈礼仪、茶水供应礼仪文件递送礼仪、讲解介绍礼仪、送别礼仪等)

三：拜访准备及礼仪应用

拜访前准备；预约礼仪、问询礼仪、敲门礼仪、馈赠礼仪、道别礼仪等

培训方式：讲解、分析、讨论、作业

模块六、沟通艺术——有效沟通兵法

一：你了解沟通吗？

二：沟通流程六要素

三：常见的四种沟通风格类型分析

四：沟通十忌

五：职场通讯沟通礼仪的应用

1、电话沟通礼仪

2、微信沟通礼仪

六：四种应对抱怨投诉处理沟通法

培训方式：讲解、案例、分析、讨论

模块七、学以致用——职场交往任务实战模拟演练

分组现场情景模拟演练，让学员们做到学以致用。

学习成果验收。

培训方式：现场演练、实景模拟、分组讨论

七、培训要求

(1)、在学习培训中，本局安排参加培训的人员通过集中学习等根据实际情况确定的培训方式，真正达到内化于心、外化于行，全面提高职工的综合素质。

(2)、在学习中领导要以身作则、联系实际，带头学、带头用，率先垂范。

(3)、培训过程中，请将手机关闭或调制震动、静音状态，不得私自交头接耳、大声喧哗。