

# 礼仪赋能，由心启航——职场商务礼仪素养提升

## 课程背景：

在竞争日益激烈的今天，企业要保证可持续的长远发展，就必须拥有一支高素质人才梯队。提高企业员工素质，有利于提高企业员工责任心和忠诚度，有利于营造一个尊重企业、尊重他人，尊重自我的环境，从而使每个员工“在其位，谋其职”，都能发挥自己的优势，促进企业的发展。

一流的人才打造一流的企业。一个企业从大做到强，不仅需要强大的技术实力和经验积累，还需要依靠高素养的人才和理念这样的软实力。个人的竞争力提升，就是企业竞争力的提升。商务礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，本次礼仪课程将会从“礼学”核心促发，结合企业的文化特点，唤醒员工内心的礼仪素养，帮助学员实现行为的改变，进而提升敬业度及内驱力。

## 课程目标：

- 提升员工的商务礼仪行为，改善商务交往中的细节
- 塑造员工个人形象，进而提升企业的公众形象，提升客户美誉度
- 使员工发生自我察觉，反观自我，通过针对性案例，提高员工工作能力与效率
- 唤醒员工内心的礼仪素养，将礼仪呈现于自律、遵守等职业行为中，提升员工敬业度与内驱力

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**企业中基层管理者，企业职员

**课程方式：**分组破冰，角色扮演，视频教学，现场演练，案例分析，现场讨论

## 课程大纲

### 第一讲：礼仪文化素养修炼——唤醒员工礼仪素养，自我觉察“自律”

#### 小组破冰

#### 游戏互动

1. 员工的礼商展现企业的社会实力
2. 如何唤醒员工的礼仪素养——礼文化的核心模型
3. 自我觉察意识的产生——冰山模型礼学行为法则
4. 塑造职场正能量心态——职场六心法则
  - 1) 感恩心
  - 2) 同理心
  - 3) 仁爱心
  - 4) 喜悦心
  - 5) 包容心
  - 6) 赞美心

### 第二讲：职业形象的塑造——如何穿着与行为举止展现员工的活力与风度

**案例分析：**马云的角色转换

#### 一、塑造职业形象理论基础

1. 如何管理“第一印象”为您带来经济效益
2. 如何在 30 秒内与客户建立信任感——魅力形象 55387 定律
3. 如何成为职场商务社交的焦点人物-形象构建的三维塑造

## 二、仪容礼仪

1. 仪容整洁
2. 男士仪容要点
3. 女士仪容要点
4. 女士妆容礼仪（盘发、化妆可实操）

## 三、仪表礼仪

1. 职场女装特有的范
2. 职场着装 TPOR 原则
3. 区分场合着装要点

## 四、精英男士场合着装礼仪

1. 职业西服三色原则
2. 职业西服三一定律
3. 职业西服三个禁忌
4. 西装的穿着规范
5. 衬衣的穿着
6. 领带的秘密

## 五、成功女性着装要点

1. 正式商务场景职业装礼仪
2. 大型会议的宴会礼服着装
3. 日常工作场景商务休闲装
4. 饰品
5. 鞋包

## 六、商务着装的禁忌要点

## 七、职场行为仪态礼仪

1. 友善的表情：眼神、微笑
2. 专业的手势：提臂式、曲臂式等
3. 凸显职业的指引礼仪：不同场景的指引
4. 有气质的站姿坐姿
5. 有风度/优雅的行姿：穿过长廊、上下楼梯、进出房门

## 第三讲：商务交往场景礼仪——如何改善商务礼仪细节，体现企业软实力

案例分析：微信，让世界感知到你的温度

现场演练：印象深刻的拜访

### 一、商务会面的礼仪

1. 见面问候礼
2. 称呼礼
3. 介绍礼
4. 名片递接礼
5. 握手礼

### 二、拜访客户的礼仪

1. 事先预约

2. 拜访前做好充分准备
3. 拜访过程中的礼仪

### 三、位次排序的礼仪

1. 会客洽谈位次
2. 行路乘车次序
3. 用餐位次

### 四、商务接待的礼仪

1. 接待流程梳理
2. 迎接与指引礼仪
3. 奉茶礼仪
4. 告别送客礼仪
5. 礼品馈赠礼仪

### 五、餐饮礼仪

1. 中餐吃“意义”
2. 西餐吃“仪式”
3. 敬酒礼仪

## 第四讲：职场沟通礼仪与应用技巧——自我察觉，实现自我行为改变

课堂练习：来自客户的抱怨

### 一、人际沟通效应

1. 首应效应
2. 刺猬效应

### 二、马斯洛需求层次理解沟通

### 三、人际沟通三角形模型

### 四、对人敏感度的三个层次

1. 识别——观察不同人的反应
2. 运用——知道他想要什么
3. 管理——知道他需要什么

### 五、言语沟通技巧

1. 与时俱进的称谓
2. 用心的赞美
3. 幽默的语言
4. 言语中的禁忌

### 六、非言语沟通技巧

1. 有亲和感的面部表情
2. 建立信任的目光交流
3. 身体语言的秘密
4. 人际沟通空间
5. 语音语调

### 七、通讯的礼仪

1. 如何让电话的另一边感受到您的微笑？
2. 微信，细节彰显品格
3. 一封邮件让上级/客户认可你的工作能力

### 八、实战演练考核

1. 主题式场景重现
2. 问卷考核作答比拼
3. 工作实际案例演练