

---

# 商务礼仪与职业形象塑造

## 一、课程前言

对于个人而言，初次会面如果您的外在形象不能给他人留下良好的第一印象，那么对方一定不会花更多的时间来了解您的内涵。对于企业而言，对品牌的外部塑造要求越来越高，而企业员工素养与企业品牌息息相关，可谓“差之毫厘，谬以千里”。可以毫不夸张的说：每位员工都是企业的代言人，每位员工留给客户的印象等同于客户对企业的感知度。

心态决定命运，形象成就未来。塑造良好的职业形象和修炼得体的商务礼仪、职场礼仪是提升个人修养和企业品牌的职业化必修课。正所谓：礼仪似春风，失礼失人生。

## 二、课程收益

在课程结束时，学员将能够：

- ☆ **明确**：礼仪的重要性，注重个人形象；
- ☆ **认同**：企业文化、企业各项制度与要求规范；
- ☆ **掌握**：仪容仪表的标准；各种仪态的标准要求；各种见面的礼仪规范；商务接待的各项礼仪；谈话中的问与答的各项礼仪与禁忌；职业形象是一个员工基本的职业素养，学会积极面对工作，学会提升的方法与运用；
- ☆ **行动计划**：每个课程模块结束时，都将要求学员根据所学内容，针对自己情况制定行动计划。

## 四、课程时间及对象：

- ☆ 课程时间为1天（6小时）
- ☆ 授课对象：全体员工

## 五、培训形式 教案讲授、案例分析、现场演练

## 六、课程大纲

### 开场

### 前言：

- 礼仪与文明
- 礼仪的原则

### 模块一：仪容仪表——视觉形象塑造

1. 打造第一印象
  2. 仪容修饰：（男士、女士）皮肤、妆容（胡须）、牙齿、口气
  3. 表情助力（微笑练习、点睛之笔）
  4. 服饰塑造
- 仪表：男士、女士

---

□ 重点：发型、着装、工牌的要求

5.不同场合展现不同的视觉形象

### **模块二：仪态举止——凸显个人修养**

——思考：如何判断一个人的修养？

1.站姿：站有站相

2.坐姿：坐有坐姿

3.行姿：走路展现你的气质

4.蹲姿：紧急时刻凸显个人修养

5.递姿：如何递交各种物品、资料

6.鞠姿：礼多人不怪

□7.引姿：引领在先 避让得体

### **模块三：社交礼仪——展现职业水准**

——讨论：日常商务见面后，如何介绍、握手、递交名片？

1.介绍礼：介绍要点、介绍顺序

2.握手礼：问候、握手方式、握手注意事项

3.名片礼：名片递交、名片接受

4.电梯礼：先上后下、文明乘坐

5.乘车礼：安全第一、细节至上

6.会议礼：以左为上、遵守规定

——讨论：接待礼仪与拜访礼仪一般包括哪些内容？

7.接待礼：提前准备、标准接待

8.拜访礼：拜访前、拜访中、拜访后

### **模块四：办公室礼仪——职业化提升**

**1.**办公室礼仪-仪容仪表

2.办公室礼仪-仪态举止

3.办公室礼仪-环境礼仪

4.办公室礼仪-联通礼仪

电话礼仪、邮件礼仪、微信礼仪

5.办公室礼仪-沟通礼仪

语言礼仪、沟通协作

### **模块五：职业心态——是最好的礼仪**

1. 职业素养

2. 职业心态

3. 职业化的三个层次

4. 职业化习惯养成

**课程回顾、分享与交流**