

# 《压力与情绪管理与商务礼仪》

## 【课程背景】

一个人能否做好工作，能否与人友好相处 20%靠智商，80%靠情商。而情商中最重要就是如何处理好情绪。由于组织变革加剧，客户要求提高，工作节奏加快，工作的压力越来越大、过度压力使员工、企业都蒙受巨大的损失。压力造成的不良的情绪，可能导致员工工作倦怠，使企业缺勤率、离职率、事故率上升；本课程为了帮助企业管理人员掌握行之有效的压力管理策略，学会各种有效的放松方法，引导良好的学习氛围，可以促使员工精神愉悦，互相激励，低耗而高效。处理好情绪与压力礼仪素养也是一个现代职业人必备的素质。企业竞争更多靠的是企业中人的竞争。一个知礼、懂礼、用礼的人，能够建立和谐的人际关系，营造一个积极向上、和谐共进的团队氛围，从而让企业形成一种核心竞争力。所以，现代职业人有责任，也有必要让自己加强礼仪的修炼。但是，说礼却不作礼。嘴上说，行动却没有。只看别人有没有，却不见自己做没做。这算不上是个有礼之人。所以，只知礼、学礼还不够。能否从思想上认同，从自己的内在提升素养，让礼仪不只有外在的形，更有内在的实。本课程首先从商务礼仪的心态基础开始，意在让学员领悟礼仪其实是从内在进行修炼的，只有内在的素养提升了，外在的礼仪才更有灵魂，才更真切动人。其次，课程从礼仪的行为层面的操作细节去讲授，让学员有了具体可执行的标准。

## 【课程收益】

- 学习放松自我，焕发工作激情、提升生活情趣，找到生活与工作的平衡；
- 消除压力来源，激发主动性与创造性，培养积极心态面对人生；
- 掌握行之有效的情绪压力管理策略，学会各种有效的放松方法；
- 增强正面情绪，处理负面情绪，从根本解决心理的不当信念，快乐生活工作。
- 掌握各种商务活动场合中的礼仪规范，使您的行为达到日常商务场合的礼仪标准；
- 提高个人的整体素质，树立良好的公众形象，赢得客户好感，在竞争中脱颖而出；
- 培养知礼、用礼的高素质职业人，加强企业和谐共进的团队氛围，增强凝聚力。

## 【课程对象】

企业管理人员、部门负责人、销售经理、公司的商务接待、客服人员等。

## 【课程时长】

1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

上午

## 第一部分：压力管理

### 壹、 为什么进行压力管理

思考：不进行压力管理会怎样？

#### 1、 实现工作与生活的平衡

思考：工作和生活，哪个是根本？

分享：工作和生活的相互补充

#### 2、 实现压力与个人承受力的平衡

思考：压力一定是坏事么？

分享：不同人承受压力的程度不同

讨论：你的绩效最高点在哪里？

#### 3、 维护身心健康，避免悲剧发生

案例：搜狐财经：用生命在工作的中国白领

#### 4、 提升抗压能力，助力职业发展

案例：草莓人的尴尬

### 贰、 压力管理知识概述

1、 如何看待压力；

2、 如何理解压力；

3、 为什么会有压力

“亚历山大”普遍存在

#### 4、 外部压力来源分析

(1) 家庭压力

(2) 工作压力

(3) 社会压力

(4) 环境压力

(5) 经济压力

分享：幸福生活，快乐自己

## 5、 内部压力来源分析

(1) 不能自我肯定

(2) 追求完美

## 6、 影响压力轻度的因素

(1) 认知评估

(2) 应对能力

(3) 可预测性

(4) 可控制性

(5) 主观喜好

(6) 事件的重要性

## 7、 压力的正面作用和负面影响

(1) 压力对心理的影响

(2) 压力对生理的影响

(3) 压力对行为的影响

## 三、 如何进行压力管理

1、 压力诊断——你的压力水平如何？

2、 沥青感受，界定压力所在

3、 缓解压力的方法和措施

- (1) 启动个人减压阀
- (2) 从整理办公桌开始
- (3) 呼吸新鲜空气
- (4) 转移注意力，避开压力源
- (5) 好好休息
- (6) 倾诉
- (7) 辩证分析
- (8) 改变看法
- (9) 改变活法
- (10) 切勿目标过高
- (11) 培养良好习惯
- (12) 提升个人抗压能力

## **第二部分：情绪管理**

壹、 为什么要管理我们的情绪

1、能够控制情绪是一个人成熟的标志

分享：能把脾气拿出来是本能，能把脾气压回去才是本事

案例 1：千古奇冤：周瑜到底是怎么死的？

案例 2：曹操 VS 孙策：成功之人必有其成功之处

分享：美国心理学家埃利斯的 ABC 理论详解与应用

2、情绪的失控容易导致行为的冲动

案例：成吉思汗“盛怒杀爱鹰”

3、控制不了情绪，会导致不可挽回的后果

4、恶劣的情绪具有传染性，会产生连锁反应

案例：心理咨询师之死

5、善为士者，不武；善战者，不怒

案例：斗鸡是怎样炼成的

贰、情绪与情绪管理概述

1、理解情绪

2、情绪的分类

3、积极的情绪可以提高人的免疫力

案例：笑一笑，十年少

4、消极的情绪破坏人的身体健康

案例：死囚实验

5、情绪的平静是理智的思维和行动的前提

案例：拳王泰森之辱

6、情绪的失控，往往导致难以估计的后果

案例：罪犯的忏悔

7、分享：先处理心情，再处理事情

参、如何进行情绪管理

观点：情绪是可以被管理的

1、察觉个人情绪

2、采取相应行动

(1) 治标

A、回到目标中来

案例：你这样打过蚊子么？

- B、 转移注意力
- C、 适度宣泄
- D、 自我安慰和心理暗示

(2) 治本

- A、 冷静三思
- B、 改变态度，调整心态
- C、 长期坚持，形成习惯

四、 培养情商

成功=20%智商+80%情商

- 1、 什么是情商
- 2、 情商所包含的能力
- 3、 情商的重要性
- 4、 如何提升情商

下午

第一部分：从“形”有礼—职业化形象塑造

职业化形象主要包括仪容、仪表、仪态三个部分，它体现出一个人的气质与修养。一个人的外在整体形象能够反映出他的社会地位、文化修养、审美情趣，也能表现出一个人对自己、对他人以至于对生活的态度。

1、 仪容礼仪---让你的容颜传达敬意

- 职业化形象塑造的三应原则和修饰避人原则。
- 面部修饰规范：眼、眉、口、鼻、耳、颈的修饰。
- 发部的修饰规范：男士女士的头发长度的职业要求。
- 肢体修饰规范：手的保洁、保养与修饰；下肢的清洁与修饰。

- 面部的美容与化妆：化妆的基本要求，化妆的禁忌。（如何画上班妆视频短片）

- 学员互检：两人组成一对搭档，针对每一部分修饰规范进行检查。

## 2、服饰礼仪---穿出你的魅力与气质

- 商务正装的基本原则：适宜原则、个性原则、和谐原则、TPO原则
- 男士服饰的选择与搭配：
- 女士服饰的选择、搭配与饰品搭配
- 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

## 3、仪态礼仪---举手投足间尽显你优雅

- 商务人士的举止要求：轻稳正
- 站姿、坐姿、鞠躬、走姿、蹲姿的要领与现场训练
- 递物、接物、手势的运用要领与现场训练
- 眼神的运用与规范
- 微笑的训练
- 职业人的仪态禁忌

## 第二部分：从“行”有礼---商务人士的常用交际礼仪

日常的商务交往中，我们会与他人建立各种关系，如何在商务交往的人际互动中恰到好处地向他人表达我们的尊重之意，这既是我们个人素质的展示，也是一个企业形象的树立过程。商务礼仪要求以尊重为本，同时也要善于表达。

### 1、商务会面礼仪：

- 寒暄、称呼、问候致意、人际距离、引导——在走廊、在楼梯、在电梯、在会客室门口
- 介绍、握手、名片
- 互动游戏：让你认识我

### 2、接待与拜访礼仪：

- 商务接待礼仪
- 商务拜访礼仪

### 3、乘坐交通工具的礼仪：乘轿车、的士、飞机、火车等

## 第三部分：从“言”有礼---商务人士的言谈礼仪

语言是人们与他人交流信息、沟通情感的重要的媒介。中国有句俗语：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。商务人员在与交往对象进行沟通交流的过程中，要特别注意言谈礼仪。

- 交谈的功能：交流信息、表达情感、进行互动
- 沟通中语言使用的原则
- 沟通中身体语言的技巧
- 沟通中的先跟后带技巧
- 交谈五忌
- 社交中的六不谈
- 个人隐私五不问
- 10 交际礼貌用语与禁忌语

#### 第四部分：餐饮礼仪

- 宴请的 5M 规则
- 中餐礼仪：用餐分类、点菜礼规、席位排列、商务用餐礼仪禁忌
- 西餐礼仪：菜序、座位、餐具、用餐要求
- 酒桌文化：酒桌礼仪、敬酒仪式、敬酒语言、敬酒姿势、回敬礼仪、酒桌语言