礼仪素养与职业风范

**主办单位：**千千礼仪师资学院

**时间地点：**  4月22日 深圳 0755-82409636 13823721445

 5月20日 上海 021-61537692 13472688252

**学员对象：** 企、事业单位中、高层管理者、人力资源部、客户/销售经理、行政接待人员。

**费　　用： 1600元/人 (包含：课程、讲义、茶点、结业证书等费用) 2人同行，1人免单**

**课程背景：**

* 我们时常遇到过以下困惑——
* 一番好意,却总招致他人的抵触和反感；
* 自身的形象、沟通、待人接物总是欠缺那么一点点的说服力；
* 总是无法恰当的展示自己的善意、真诚、身份和品位；
* 不满意自己但又不知如何改善；
* 常常羡慕别人和别人家的“团队”……

**我们是否具备以下的自信——**

* 我们制定审核过的员工行为规范、接待流程严谨、规范、系统，具备人性化，具备实际操作的意义和价值，符合先进礼仪标准；
* 我们深知的每一条行为规范背后的心理学、美学和人文属性的依据；
* 我们的员工懂得如何把书面的礼仪规范与知识运用到实际的工作与人际相处当中去，能得体、智慧地应对突发事件；让礼仪可以真正为我们的工作增效。
* 或许我们有那么一点点的困惑和不自信，欢迎走进职场必修课 《礼仪素养与职业风范》课堂，我们将从人性的角度出发，深度剖析教养、身份、人情与职责，探求最恰当的自我表达与人际相处模式。相信这堂课程，将会为您打开职业化与人际交往的另一扇门，我们期待您的参与。

**课程内容：**

**第一篇、礼仪内涵与通则**

 本部分内容帮助学员了解人性规律，从更开阔、更深入的层面理解礼仪的内涵与由来。引导学员如何针对不同的情境、不同的交往对象灵活调整自己的状态和行为，做到“随心所欲而不逾矩”，化修养于无形中；同时引导学员在工作生活中如何举一反三，本部分是整个课程的基石。

1. **对生命权的尊重——**
	* + - * 乘车的位次？
				* 陪行的位次？
				* 守时的含义？
				* 邀约的礼仪与禁忌？……
2. **对自由权的尊重**
	* + - * 举手投足间禁忌的由来
				* 电话的管理与禁忌
				* 尊卑位次礼仪及其由来
				* 电梯禁忌
				* 声音的教养……
3. **对社交人格权的尊重**
	* + - * 奉茶、席次、问候、握手、介绍的尊卑次序/

4、**对隐私权的尊重**

* + - * + 交谈禁忌 识别语境 小心对方的雷区
				+ 恭维也要讲究方式
				+ 成全别人，成就自己

**4、中西文化下礼仪细节比较——**女士优先与尊老爱幼

**第二篇：场合着装礼仪**

 使学员理解视觉形象在人际交往中的重要作用，理解职业形象最重要的作用不是传递漂亮，而在于如何控制和引导对方的心理，清晰得体的传递信任、尊重和积极的职业身份与态度，掌握如何让形象为沟通去服务。 “好看”未必会产生好感。

1. **形象的功能与目的**
	* 表达关切、尊重
	* 表达积极、热忱
	* 展示身份与品位
	* 出色而不出位
2. **商务形象**
	* 发型要求与禁忌
	* 妆容的尺度
	* 鞋袜搭配
	* 正装的要求与选择
3. **社交正装**
	* 何为得体？
	* 过犹不及——着装中的得体与分寸
	* 优雅的空间与距离

**第三篇：气质与仪态训练**

 仪态是内在素养的重要外在呈现方式，它不单是某个人的形象问题，而是展示某个群体是否训练有素的重要参考标准。本部分内容结合场景，使学员掌握如何通过无声的身体语言和礼仪动作来传递积极、乐观、自信和视觉美感，从而获得他人最大程度的认同。

1. 积极、乐观、自信、高贵、端庄、职业的举手投足
2. 消极的身体语言
3. 眼神的教养
4. 目光的优雅空间
5. 示意礼（颔首礼）
6. 回应礼
7. 引领礼仪

**第四篇：电话礼仪与禁忌**

1. 让声音具有画面感
2. 电话的管理——身边的人最重要
3. 数量与价值成反比——短信的礼仪与禁忌
4. “等两秒”的修养——挂断电话的礼仪与禁忌
5. 减轻他人精神上的等待时间
6. 细节上的温暖与修养

**第五篇：商务拜访与接待礼仪**

人际交往有既定的礼仪规范，学员要理解和掌握人际交往的惯例和规范才会在如鱼得水挥洒自如。但同时要避免生搬硬套这些规范，没有任何一个规则放之四海而皆准。真正的教养是不着痕迹的。

本篇通过大量真实的正、反面案例，深度剖析人际交往中的各种隐性和显性规则，更深层次的了解人性，从而找出恰当的行为模式。

1. 不同场合守时的含义——会晤、会议、宴请

2、邀约目的与涵义

3、自我介绍的“空间魅力”

4、居间介绍礼仪

5、亮明自己的身份，亮明同事的身份

6、称呼的艺术

7、握手的礼仪与禁忌——异性之间握手是否有区别？

8、名片的脸面与仪式含义——如何尊重别人的脸面？如何保护自己的脸面？

9、别让礼仪妨碍了友谊——和谐为美

10、真诚最重要——别让客套流于客套

11、仅有善意是不够的

**第六篇：餐饮文化**

国人的餐桌上有规矩、礼仪、品位，也有人情、世故、文化、人性……

1、中餐风格解读——让的文化

2、西餐风格解读——美的表达

3、成全他人的好意——点菜礼仪

4、餐桌上盘碗杯箸，都有讲究

5、如何把握热情的尺度

7、咖啡礼仪——如何点咖啡？

 咖啡礼仪与禁忌

9、敬酒与辞酒的艺术

11、结账的智慧（东西方异同比较分析）

**第七篇：沟通&实践**

将学员带入商务接待、拜访中的真实情境，要求学员运用所学的礼仪知识从容应对和处理，综合检验学员运用知识解决实际问题和随机应变的能力，从而引发学员对礼仪、素养、沟通更为深度的思考。

**讲师简介**

**王雅波**

千千礼仪创办人、首席礼仪讲师；

千千师资学院 院长

世界大运会国际礼仪宣导师

中国沉香文化博物馆 礼仪导师

重庆“新家长报”礼仪专题讲师

中国形象设计协会 理 事

国家教育部“礼仪培训师”资格认证师资部讲师

西安交大MBA、西南财大MBA、北大汇丰特约礼仪讲师

国内多家航空、银行、电信和酒店、商超，女性礼仪顾问。

在深圳、广州、佛山、南昌、西安、无锡、泸州、新乡、徐州、丽江、太原、长治等地多次举办大型公开课，深获好评。

**个人经历：**

天津商业大学,北京礼仪学院

全球慈善基金联合总会 礼仪顾问

曾获天津市公关大赛第二名，辩论大赛第一名；

曾就职于深圳市政协，专门负责外事接待工作；

曾任著名外企高层管理者和高端媒体主持人；

天津电视台“青年大世界”特约嘉宾；

《中国名牌报》（人民日报）、《瞭望中国》特约记者，多次主持高端人物访谈；

英资集团高层经理，创办“品位女人俱乐部”、“商务精英英语论坛”；

《东莞日报》----“礼仪课堂”专栏开创者和主笔；

学员眼中的优雅女神，从政协的外事接待，到外企高管，再到媒体的高端访谈记者，这些丰富的职场体验 为成为出色的礼仪讲师奠定了坚实的不可或缺的实践基础，也使得她在日后应对和处理复杂商务活动难题时，能轻松给出最恰当的最实用的礼仪解决方案。 12年间，雅波老师指导了数万名职场精英，并成功为大量商务（政务）活动制定解决方案。

**报 名 回 执**

|  |  |
| --- | --- |
| 课程名称 |  |
| 上课时间 |  | 上课地区 |  |
| 公司名称 |  |
| 联 系 人 |  | 部 门 |  |
| 电 话 |  | 手 机 |  |
| 传 真 |  | E-Mail  |  |
| 参会学员姓名 | 职务 | 性别 | 联系电话&手机 | Email |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 参会人数： 人 | 付款方式：　　转帐 | 费用合计：￥ 元/人 |
| 汇款帐号 | 开 户 名：深圳千千师资文化传播有限公司 开 户 行：平安银行深圳旭飞支行开户账号：0312 1003 66524 |

窗体底端

1、填写完毕请发邮件到：85384771@qq.com

2、为确保您准时参加该课程，请提前将此表填好后传真到我司，同时您将会在开课前一个星期内收到我们发出的《开课通知书》；

3、请完整填写电子邮件地址及手机号码,以便课前通知，课后收取资料；

4、培训费用汇出后，请将汇款/转帐凭单回传，以便会务人员及时和您联系，帮您安排会务事宜。