**职场素养与商务礼仪**

讲师介绍

****

**王维玲老师**

* 上海地平线高级顾问
* 企业员工训练专家
* 员工职业素养提升专家
* 营业网点服务营销专家
* IPTS国际职业培训师行业协会高级培训师
* DISC双认证培训师、测评师
* 国际注册心理咨询师
* 曾任职雅芳(中国)有限公司培训部经理、高级内训师
* 中国平安保险黑龙江分公司培训部经理

**研究领域：**

15年服务行业的从业经验，10年授课经验。执着研究、专注智能银行网点、通信营业厅、保险业网点服务、营销、投诉、咨询培训;打造金牌《智能网点厅堂综合技能提升》项目;同时，擅长短期咨询辅导项目，积累了大量的项目运作经验，总结出更实用与合理的项目运作体系

**授课风格：**

王老师具有完整、丰富的理论修养和灵活专业的实战经验。培训风格注重艺术性、魅力性、专业性；授课亲切幽默、轻松互动、擅长创意教学，并配有大量成功案例。注重与学员的互动与共鸣，应用丰富的实战经验并结合企业实际情况，点评精辟、具有针对性，广受企业和学员好评。

**近期服务过的部分客户：**

**金融行业：**中国银行、工商银行、建设银行、交通银行、农业银行、国家开发银行、民生银行、招商银行、中信银行、平安银行、兴业银行、浦发银行 、广发银行、晋商银行、徽商银行、光大银行、上海银行、天津银行、中旅银行、农商行、华夏银行、桂林银行、龙江银行、重庆商业银行、南京银行、龙江银行、温州银行、包商银行、齐商银行、邮储银行等

保险行业：平安人寿 、国华人寿、建信人寿、安邦人保、中国人保、平安财险、鑫安投资、华滨投资等

**电信行业：** 中国移动（内蒙、北京、上海、云南、河南、山东、黑龙江、辽宁、浙江、四川、江苏）、 中国电信（上海、江苏、）中国联通（上海、北京）、华盛联通等

**电力行业：**河南电网、海淀电力、国家电网上海分公司、国家电网黑龙江分公司

**房地产行业：**万达地产、正大地产、维科集团、运建集团、龙湖地产、

**其他行业：**地税局、工商局、卫生局、凯德商用、百联集团、锦江集团、家酒店、格林豪泰酒店、假日星世纪酒店、中粮集团、中国石化 、新疆油田、亨得利钟表集团、中国烟草、宝洁集团、科瓦齿科、联想集团、中国电建、江南造船、吉利汽车、鞍山钢铁集团 、中国航天 、益生源药业有限公司、宝钢集团、振华重工、雅戈尔集团、深圳益达、梯升咨询、 韩华集团、正官庄（韩国）、奥克斯、帅康电器、博威集团、东风悦达起亚、摩比斯集团、住友集团（日企）和承汽配（韩国）、锦湖轮胎（韩国）、科丝美诗（韩国）、森赫电梯等

课程对象

企业核心人才

课程时长

第一期：2018年06月01日~02日（周五-周六，2天12小时）

第二期：2018年12月20日~21日（周四-周五，2天12小时）

授课方式

* + 讲师讲述\案例精举\情境演练\小组讨论\视频与FLASH呈现\团队游戏\形体训练

课程收益

1. 提升自我职业的意识，为自我职业生涯负责
2. 认识自我，做好自我准确定位，脚踏实地，与时俱进，不断提升
3. 提升职业沟通、压力与情绪管理能力，问题处理技巧，化压力为动力
4. 明确团队凝聚力与影响力，提示团队协作意识、执行意识
5. 塑造职业化形象，做到内外兼修，提升职场中人际关系，提升商务接待拜访等细节规范。

课程大纲

**模块一：职业竞争与挑战的认知————意识决定行为**

1. 职场机遇与挑战

* 解读当今竞争
* 未来的竞争是？
* 我们的职业化程度将决定你的前途

1. 我们与职业化有多远？

* 工作vs事业
* 要我做vs我要做
* 我为人人vs人人为我

1. 职业发展认知

* 当今企业需要什么样的员工？
* 是企业选择你&你选择企业？
* 你是给企业打工&给自己打工？

1. 职业发展与规划

* 自我认知——哪些该做？哪些不应该做？
* 自我分析SWOT
* 优势分析
* 劣势分析
* 机会分析
* 竞争分析
* 自我定位——你想做成什么样？
* 自我完善——从哪些方面做？
* 自我超越——PDCA

1. 企业核心员工职业化基本功

* 把工作干好的唯一标准——为客户创造价值
* 把工作干好的方法——用心
* 把工作干好的方法——专业
* 把工作干好的方法——标准化
* 把工作干好的方法——创新
* 把工作干好的方法——细节
* 把工作干好的方法——时间

**模块二：职业心智DNA的修炼————态度决定一切**

1.职业化塑造必备心态

* 心态影响力——案例分析
* 视频分析——态度决定一切
* 爱岗敬业——必备三种心态
* 感恩的心态————是你给企业机会，还是企业给你机会
* 快乐工作的心态————工作是什么？为谁工作？
* 积极的心态————要我做vs我要做；用心做&认真做

2.职业化必备意识

* 服务意识——想客户之所想，急客户之所急
* 什么是服务意识？
* 服务意识之六度
* 服务意识宗旨
* 团队协作能力——没有完美的个人，只有完美的团队
* 团队协作要素
* 团队协作中1+1＞2
* 高效团队协作思维方法
* 执行意识——能做就做到极致
* 执行中的问题分析
* 执行的层次
* 执行中的核心原则

3.职业化必备三种热爱

* 热爱本职————爱一行干好一行
* 热爱挫折————善于从挫折中寻找机会
* 热爱学习————提升自己，给企业结果

**模块三：职业化技能的提升艺术————意识决定行为**

1.职业沟通技巧

* 职业沟通原则——世界上最远的距离---咫尺天涯，不良沟通
* 黄金法则—真诚
* 白金法则—尊重
* 钻石法则—同理心
* 沟通过程中的三个行为：说的技巧、听的学问、问的艺术
* 听的艺术——听的技巧——倾听时的肢体语言
* 说的技巧:语音、语调、语速、十字礼貌用语
* 问的艺术：如何有效发问
* 沟通中的行为艺术----如何成为他人的知己
* 沟通中人心里需求如何解读？
* 如何因人而异——特别的爱给特别的客户？
* 不同性格人沟通艺术———性格分析

2.情绪压力管理技巧——人与人之间的竞争，一定程度上是情绪管理能力的竞争；如何化压力为动力

* 压力管理技巧——化压力为动力的三个步骤
* 缓解压力----释放压力12招
* 剖析压力----压力来源于心里
* 压力测试---主管臆断与生理判断
* 处理情绪的技巧——负面情绪转化正面情绪
* 处理情绪的三个误区：忍、发、逃
* 正确处理情绪的三个步骤：
* 如何处理他人情绪？
* 阳光心态之修炼——身心合一，快乐工作
* 阳光心态塑造九步法：
* 阳光心态五要素

3.职业营销技巧提升——卖产品不如卖自己

* 营销中不是『推』产品，而是把客户『引』进来
* 如何拉近客户的距离
* 如何探寻客户的需求
* 如何引导客户的需求
* 如何激发客户的需求
* 营销技巧
* 客户营销七步曲
* 客户营销注意事项
* 客户营销中原则

**模块四：职业化形象与商务礼仪————有礼走遍天下**

1.商务礼仪的内涵------------不学礼，无以立

* 职业形象礼仪-------------您的形象价值百万
* 看起来就像个成功者——定位你的职业形象
* 首应效应——这是一个两分钟的世界
* 商务场合中男士、女士的仪容礼仪
* 佛靠金装，人靠衣装——商务场合中男士、女士的仪表礼仪
* 身体语言密码——如何通过肢体语言读懂人

2.客户接待拜访礼仪----------事业发展的助推器

* 商务接待、洽谈的礼节
* 见面之始的寒暄、介绍引见、握手、递接名片、引领入会议室、入座座次、电话礼仪
* 会晤及谈判礼仪
* 拜访礼仪
* 拜访准备工作
* 拜访流程
* 拜访细节

3.宴请馈赠礼仪----------人际关系的润滑剂

* 中餐礼仪
* 宴请的座次礼仪
* 用餐礼仪
* 餐中沟通礼仪
* 西餐礼仪
* 仪态的要求
* 上菜的顺序
* 餐具的使用礼仪
* 喝酒斟酒礼仪
* 斟酒注意事项
* 喝酒注意事项
* 敬酒注意事项
* 馈赠礼仪
* 来而不往非礼也
* 送礼的艺术
* 送礼的注意事项---5W+1H
* 送礼原则与规范

**情景剧演练**

**课程总结**

**报名表格**

**课程名称：《**职场素养与商务礼仪》

**课程费用：**3980元/人

**上课地点：**上海

**上课时间：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 公司名称： |  | | |
| 公司地址： |  | | |
| 联系人： |  | 电话： |  |
| 性 别： |  | 传真： |  |
| 部门及职务： |  | E­\_mail |  |
| 参加人姓名： | 部门及职务 | 手 机： | E­\_mail |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **您的其他要求和相关说明：**   * 付款方式：□现场交课程券□课前汇款 □其他 * 预定宾馆：□需要 □不需要 住宿标准及预算要求 * 预定票务：□需要 □不需要 车次或航班要求 * 其他要求：   **听课须知：**   1. 案例式教学，小班授课，限招35人；（以报名先后顺序为准，满班后的报名学员自动转为下期。） 2. 自备电脑，安装好2010或2013版本Office（注：不是WPS）； 3. 一定携带鼠标（课程节奏紧凑，触摸屏会浪费时间）。   **银行账号：**  开户银行：农业银行上海四平路支行  户 名：上海同砺企业管理咨询有限公司  账 号：0337 4600 0400 1060 6  银行行号：103290042095  **联系方式：**  林苗  电话：021-58653259 手机：13564679986 邮箱：linmiao@tonglishare.com | | | |