赢在职场：商务礼仪与职业形象塑造

 Business Etiquette and Professional Image Building

|  |  |
| --- | --- |
| **讲师/Lecturer：**王老师 | **费用/Price：**¥2980元/人 |

**课程排期/Scheduling**

**上海：2023年 12 月 14 日**

**课程概述/Overview**

**课程背景**

莎士比亚说“一个人的穿着打扮，就是他个人教养、品位、地位的真实写照。”当今社会更流行这样一句话：“形象走在能力之前”。 在商业竞争日趋激烈的今天，专业的形象和礼仪能彰显出您部门和企业的专业度。

当我们在和同事、外部客户沟通时，对方并不一定知道我们的学识、经历，而专业的职场形象，加上得体的举止仪态会让对方产生好感，进而愿意与我们进一步加深了解。在商务交往中，最初7秒钟的形象就可能给合作伙伴留下专业印象。

商务礼仪是每一位职场人士的必修课。本课程从商务形象、举止仪态、商务场景出发，讲解与模拟演练同步进行，旨在为职场人士提供有效的指导和帮助。

**课程对象**

希望提升职业形象、掌握商务礼仪的职场精英

**课程收益**

塑造专业形象——掌握在不同商务场合正确打造专业形象和仪态的方法，

提升形象魅力，恰到好处地展示企业形象，赢得客户信赖与

好感

提升沟通效能——掌握现代公务场合中通用的礼仪规范，从容应对各种公务交

往场合，自如得体地面对上级、同事、合作伙伴，展现完美

出众的职业风采

**授课形式**

本课程综合运用多样化的培训形式，包含：现场讲授、图片纠错、游戏互动、案例分析、角色模拟与情景演练、课堂点评与反馈等。讲授与实操同步进行，学员在轻松愉快的氛围中，可获得实战的、多层次的学习体验。

1.内容分布

基础概念—20%

实务技巧—80%

2.授课结构

讲师讲解—60%

学员互动演练—20%

点评指导—20%

**课程大纲/Outline**

**模块一：课程破冰及导入（0.5 H）**

活动：很高兴认识你

礼仪的前世今生

古代公务礼仪

现代商务礼仪

商务礼仪——以尊重为本

梅拉宾法则

尊重为核心

**模块二：职业形象与仪容仪表仪态（2 H）**

按照商务场景，进行讲解与演练

形象与职业的关系

梅拉宾法则

“第一印象”效应

1.着装礼仪

着装的“TPOR”原则

专业的男士商务着装

专业的女士商务着装

2.仪容礼仪

发型、发色、发饰

面部妆容规范与检查标准（女士可选）

手部的卫生、修饰、装饰

3.仪表礼仪

不同行业的着装选择

不同场合的着装选择

配饰搭配（鞋袜、手表、皮带、公文包）

4.仪态礼仪

站姿/坐姿/行走/手势

眼神/视线/微笑/表情

**模块三：商务接待礼仪（2.5 H）**

按照商务接待流程惯例，进行场景化讲解与演练

1.接待前的礼仪

确定参会人

会议位次礼仪

食宿安排

2.接待中的礼仪

迎宾礼仪

称呼礼仪（规范与禁忌）

介绍礼仪（自我介绍，相互介绍，多方介绍）

握手礼仪（次序，规范，禁忌）

奉茶礼仪（细节，注意事项）

寒暄礼仪（话题与禁忌）

名片礼仪（递送，接受，存放）

点头与鞠躬礼仪

3.会议后的礼仪

馈赠礼物

就餐礼仪

送客礼仪

4. 接待中的位次礼仪

引导位次（行走楼梯就座）

电梯位次（进电梯出电梯）

乘车位次（小轿车/商务车/中巴车/大巴车）

**模块四：商务沟通礼仪（1 H）**

1. 电话礼仪

接听前的准备

接听注意事项

挂机注意事项

2. 邮件礼仪

主题与正文

称呼与问候

附件规范

落款、签名与日期规范

转发、抄送与回复规范

3. 微信礼仪

微信交流满意度调查

微信沟通的语言技巧

微信语音沟通技巧

话题的开始与结束

文档资料发送技巧

**模块五：赢在职场（0.5 H）**

礼仪大通关

综合情景演练

**讲师介绍/Lecturer**

**王老师**

管理学学士 教育学硕士

国家人社部 企业培训师

注册礼仪培训师

英国Tony Buzan思维导图 认证管理师

魔力演讲的六个引擎® 认证讲师

DISC国际双证班® 认证讲师&顾问

EQ Accelerator情商加速器®情境沙盘模拟 认证讲师

Flying with Thinking飞同凡想®目标加速器情境沙盘模拟 认证讲师

丹麦LEGO® SERIOUS PLAY® Method 认证引导师

Facilitation引导技术实践者

**实战经验：**

资深引导式培训专家。曾服务于金融、医药、智能制造等行业, 先后在平安集团平安金融管理学院、赛诺菲集团、上汽集团等世界500强企业从事亚太区HR管理、员工学习与发展、课程研发、专职讲师等工作。在Sophia过去的职业生涯中，她在多个领域发展出了个人专长：

在组织人才发展方面有着扎实的理论基础, 同时在人才发展体系成熟的 500 强企业拥有15年以上学习发展领域的管理经验，以及10年以上课程开发和授课经验。

她直接参与过企业大学的建立，拥有丰富的课程体系搭建经验、内训师团队赋能及激励经验，以及覆盖各类员工的学习项目设计、授课和推广的实践经验, 并长期担任多家大型企业的咨询顾问。

以下课程领域是她的优势领域：

建立团队：从零开始建立一支团队，在团队初始期擅用多样性为后续团队发展奠定良好的根基。

打造高效团队：通过识别团队成员的多样性，加深团队成员之间的连接，强化团队成员之间的信任，提升整个团队的战斗力与工作效能。

情绪与情商管理：有效引导团队成员自身及他人识别情绪，通过发展情商，提升工作效能、人际关系、职场幸福感和生活品质，激发团队的人力洞察力、成员的连接和凝聚。

促进跨部门沟通与协作：从基于多年团队管理与项目管理经验所发展出的厘清共同目标，澄清需求与共创解决方案的方法与工具入手，激发非职权影响力，促进不同部门之间的沟通与协作。

发展领导者：在团队中选拔有潜力的团队成员并将其培养成为领导者，从心智模式到方法工具的全面培养。

**培训特色：**

凭借在500强跨国公司所累积的行业背景和实战经验，王老师的培训总能在理论与实践间得到灵巧平衡。在思维表达和领导力发展等领域积累的丰富经验，使其教学有系统的理论，又能把教学内容与工作实战充分结合。课程案例丰富， 深入浅出。

通过对引导技术的运用，她注重通过引导来激发学员的参与和互动，善于创造舒适的场域，引领学员对课程的思考和转化。年均1000小时的培训工作量，也让王老师在授课过程中与学员一起成长。

在了解组织及学员的需求的同时，与培训机构的沟通合作也更为高效，这都使得培训质量有更进一步的提升。

**主讲课程：**

职场沟通类

《赢在职场——商务礼仪与职业形象塑造》

《情商加速器®沙盘模拟——情绪与压力管理工作坊》

《飞同凡响®沙盘模拟——目标管理与任务推进工作坊》

《远见®——角色认知与职业生涯管理工作坊》

《乐高认真玩儿®——DISCover职场人际沟通工作坊》

《体验式学习工作坊：团队沟通与协作》

《体验式学习工作坊：跨部门沟通与协作》

思维表达类

《激活你的学习潜能——思维导图》

《直击人心的商务演示——高效打造工作型PPT》

《话语影响力——商务演讲与表达》

《全脑表达®沙盘模拟——结构化思考 形象化表达》

《知识全景图——学习项目成果输出工作坊》

团队领导力工作坊

《非人力资源管理者的人力资源管理》

《情商加速器®——高情商领导力工作坊》

《体验式学习工作坊®——卓越团队领导力工作坊》