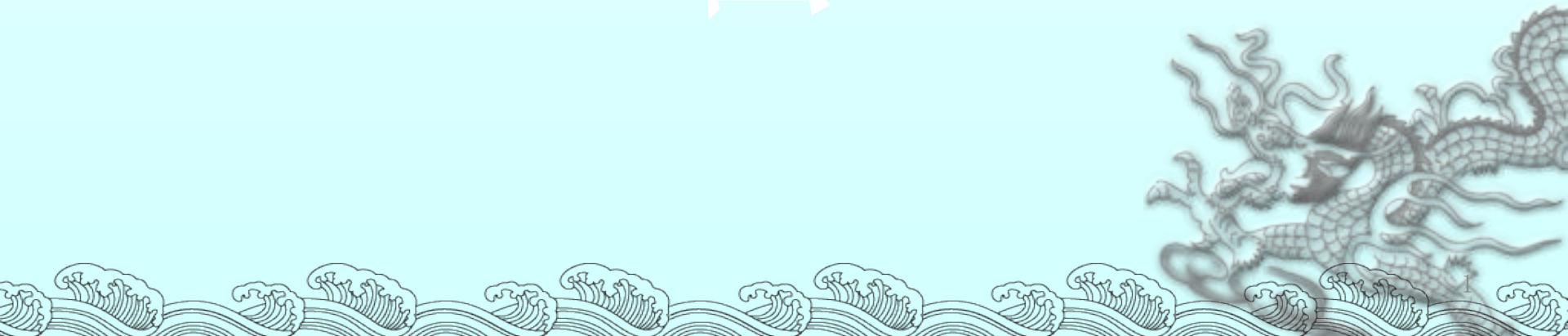


职场商务礼仪

讲师: ***
2016-7-18



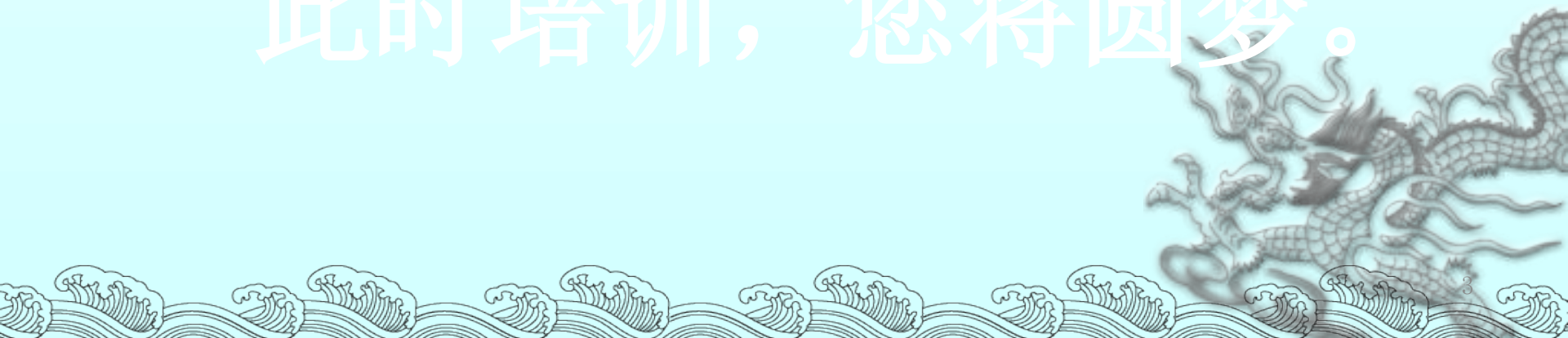
之所以没有成功,是因为没有出发
要想成功,从这里开始
从培训开始, 参与培训
必定成功, 必将快乐!



培 训

此刻打盹，您将做梦。

此时培训，您将圆梦。





安全三部曲与安全



火警 & 地震



应急电话



- ✓ 通过最近最安全的路线按照安全指示牌指示快速到紧急集合点集中
- ✓ 不要使用电梯
- ✓ 清楚我们现在的位置



课堂记律要求

- 积极、主动参与培训全过程
- 不从事与培训无关的活动
- 上课时将手机关闭或调整震动
- 课堂内禁止大声喧哗, 交头接耳
- 上课时不随便离开座位, 不打瞌睡
- 不迟到、不早退、不随便进出接听电话
- 在会场请保持“五条腿”落地
- 紧急情况下, 请快步疏散, 勿奔跑



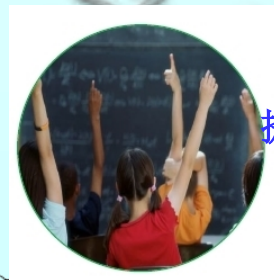
手机震动或
调为静音



守时



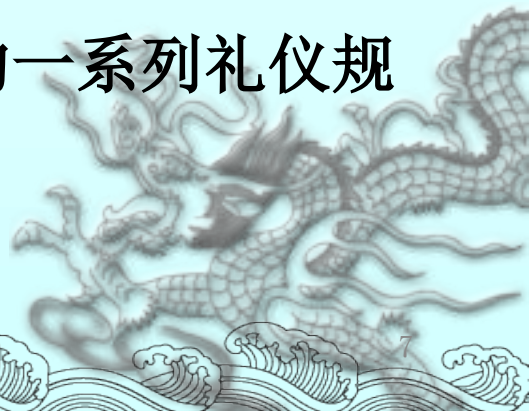
前排有
空位请
坐前排



提倡互动

什么是礼仪

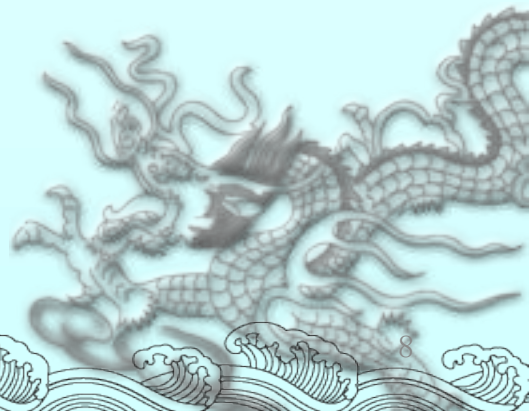
- 礼：尊重。仪：表达。
- 礼仪：
- 广义是指各种礼节和仪式的统称。
- 狭义是指人们在社会交往过程中所形成的相互表示敬意和友好的行为规范与准则。
- 文明人的行为规范。
- 人际交往之道，律己敬人之道。
- 人类社会为了维系社会的正常生活秩序而需要共同遵循的一种行为规范。
- 职场礼仪是指人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。



礼仪的原则和功能



- **原则：** 尊重、真诚、适度、宽厚、平等、自律。
- **功能：** 教育、约束、协调、美化。



礼仪的起源与发展



- 早期的礼仪起源于原始社会氏族成员在生产 and 生活中形成的习惯。
- 礼仪起源于祭祀。
- 礼仪的发展：阶级统治的工具（奴隶社会、封建社会）；维护社会程序的行为规范。（现代社会）



第一 代表企业形象

- 塑造组织形象
- 传播沟通信息
- 提高办事效率

“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”

——荀子

企业员工为什么学

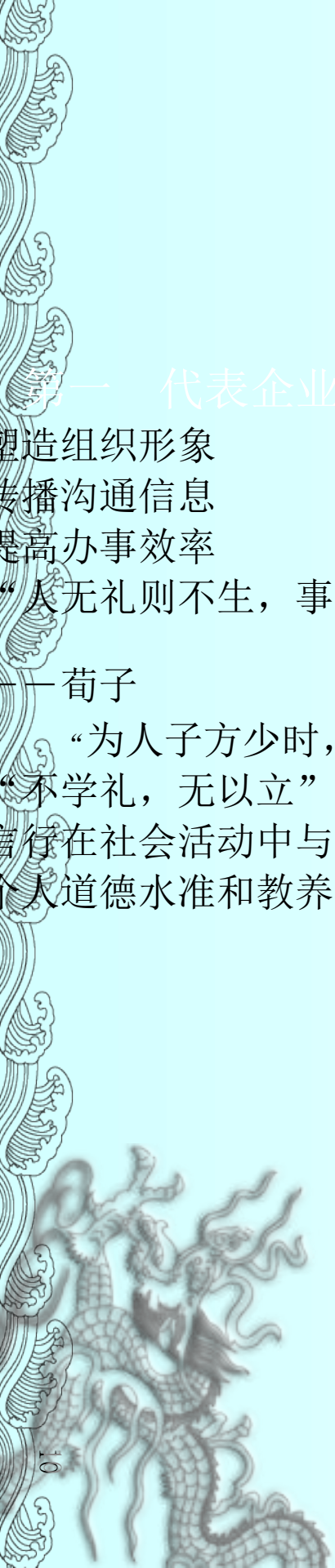
“为人子方少时，亲师友习礼仪” ——三字经

“不学礼，无以立”

——孔子

言行在社会活动中与其身份、地位、社会角色相适应

个人道德水准和教养的尺度

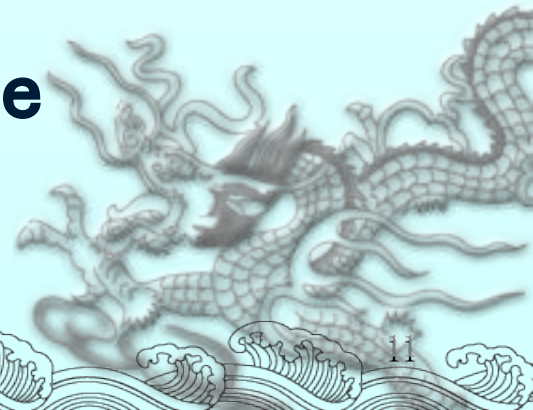


员工的礼仪形象是知识水平、修养、风度的反映，作为社会的一分子，也是对整个社会的法律、社会道德、行为规范的遵守程度的外在体现。

作为职业人或公司礼仪不只是一是要每位员工以得体的仪表、姿态、规范的行为举止，而且更需要有良好的精神风貌。请大家记住，员工的形象即代表着我们的企业形象，而更重要的是

No Protocol, No Successful Cause

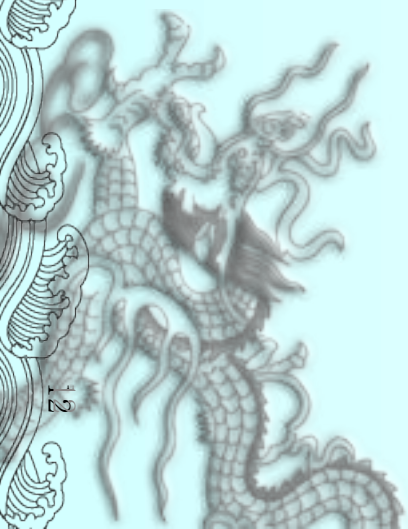
没有礼仪就没有事业的成功！



礼仪的核心是尊重为本。尊重二字，是礼仪之本，也是待人接物的根基。

尊重分自尊与尊他。

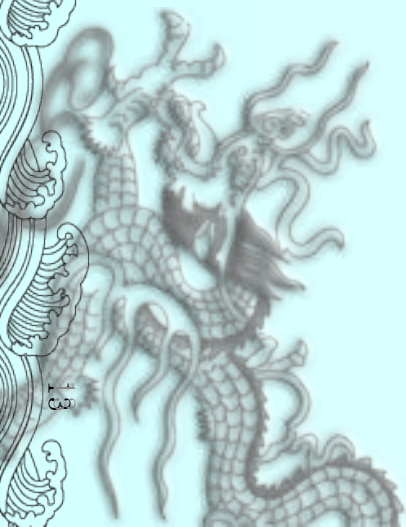
礼仪的核心



一是自尊为本，自尊自爱，爱护自己的
权 威

二要尊重自己的职业。 “闻道有先后，
业有专攻”

三要尊重自己的工作单位。

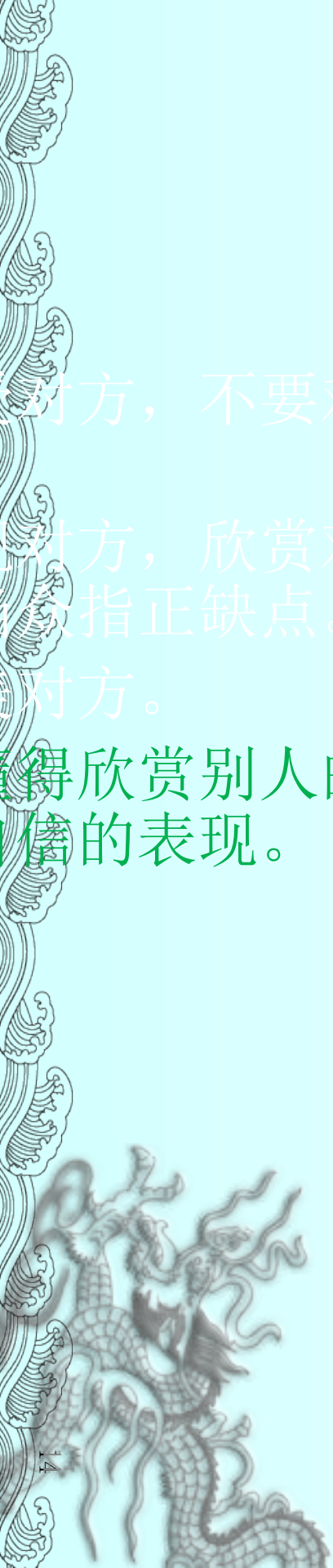


对方，不要难为对方，不要让对方难堪。

理解对方，欣赏对方，多看对方的优点，少
去指正缺点。

尊重对方。

懂得欣赏别人的人实际是在欣赏自己，
自信的表现。



尊重上级是一种天职

尊重下级是一种美德

尊重客户是一种常识

尊重同事是一种本分

尊重所有人是一种教养

来概括对不同人的尊
人修养：

一、日常工作礼节

日常沟通礼仪	办公室礼仪
商务礼仪	
介绍礼仪	名片礼仪
迎客礼仪	乘车礼仪
中西餐礼仪	蹬车礼仪
电梯礼仪	会议礼仪
公务拜访礼仪	

三、个人职业形象

仪表礼仪	仪态礼仪
------	------

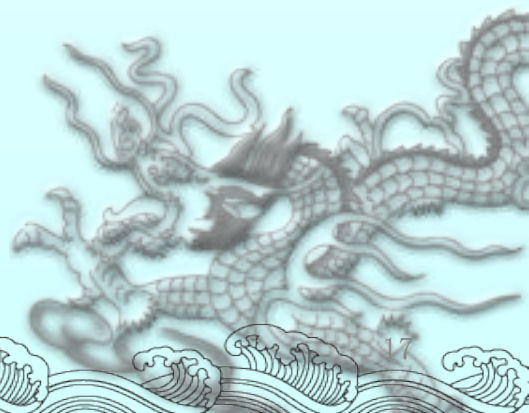
握手礼仪

探访礼仪

课程目录

打招呼礼仪—日常礼仪

- 早晨的打招呼是一天工作情绪和干劲的发端。要“**先发制人**”地给予对方以明朗的招呼，打招呼是你自己赋予自己的一方精神良药，把自己焕发的精神传达、感染于周围的人。
- 一对能正视对方的**坦诚的眼睛**，一副**面带微笑的面容**，**明朗的声音**向人打招呼，是一个成功的职员应具备的素质。

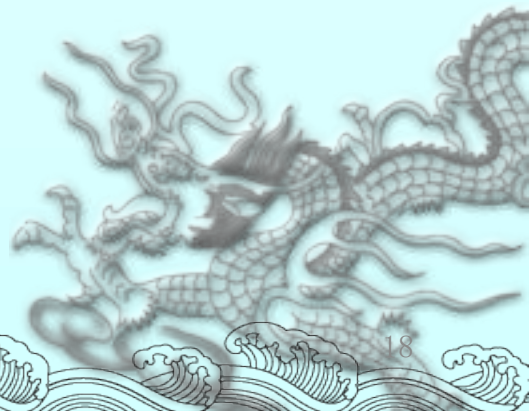


点头礼—日常礼仪

微微地点头，以对人表示礼貌。

适用于比较随便的场合。

如：在路上行走，或是在公共场所与熟人相遇，无须驻足长谈时，可行点头礼。还可以随之说些问候的话。与相识者在同一场合多次见面，只点头致意即可。对一面之交的朋友或不相识者，在社交场合均可点头或微笑致意。



办公室礼仪--工作准则

1、准时上班、按时下班，保持环境整洁

2、穿着整洁，修饰得体

3、承担风险，不推诿扯皮

4、讲求效率，不干私事

5、请示上级，不得越级

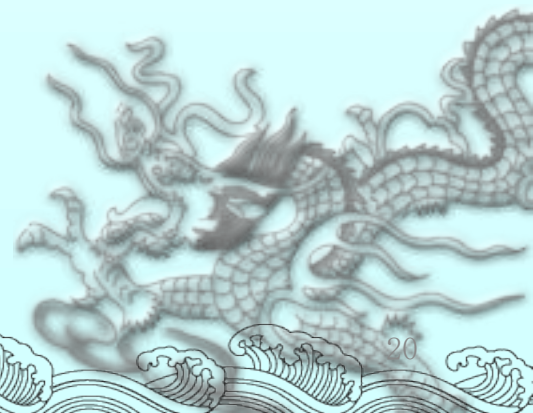
6、对上司和同事、讲究礼貌

7、工作场合，男女平等



办公室日常礼仪

- * 真诚相待
- * 成为大家的一份子
- * 多与同事沟通
- * 帮助周围的人
- * 好的肚量
- * 不传闲话



正确使用公司的物品和设备，提高工作效率

公司的物品不能野蛮对待，挪为私用。

借用他人或公司的东西，使用后及时送还或归放原处。

工作台上不能摆放与工作无关的物品。

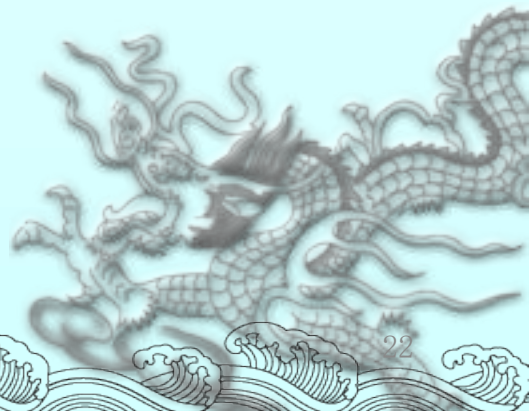
公司内以职务称呼上司；同事、客户间以先生、女士等相称。

未经同意不得随意翻看同事的文件、资料等。

沟通礼仪

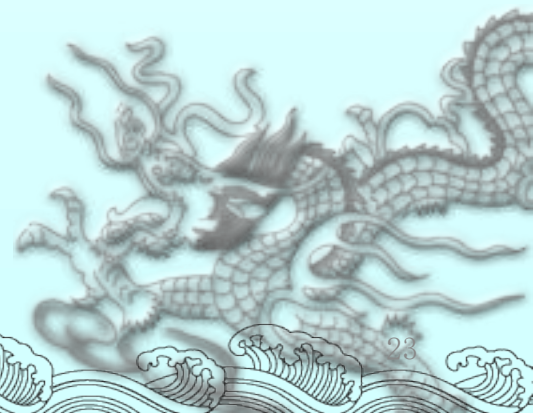
三到-----眼到、口到、意到

- ❖ **眼到**：要有目光的交流，注视别人目光应友善，采用平视，必要的时候仰视，与人目光交流时间**3-5秒**，其他时间看嘴巴和眼部中间的位置，注视对方的时间是对方与你相处时间的**1/3**。
- ❖ **口到**：讲普通话，热情正确称呼，表示对交往对象的尊重，体现社会风尚，反映个人修养。
- ❖ **意到**：通过微笑把友善、热情表现出来，不卑不亢，落落大方，不能假笑、冷笑、怪笑、媚笑、窃笑。



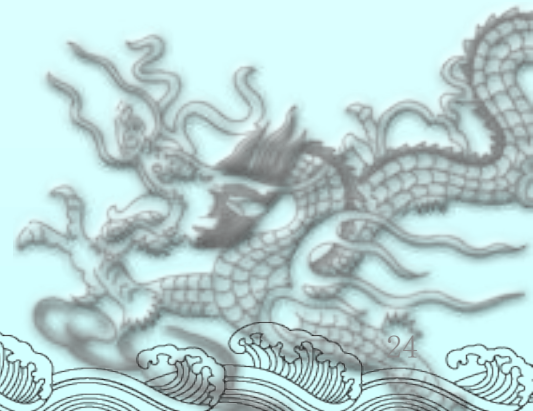
沟通礼仪---如何说

- 细语柔声
- 善于跟交谈对象互动
- 注意尊重对方
 - 1) 不打断对方
 - 2) 不补充对方
 - 3) 不纠正人家
 - 4) 不质疑对方



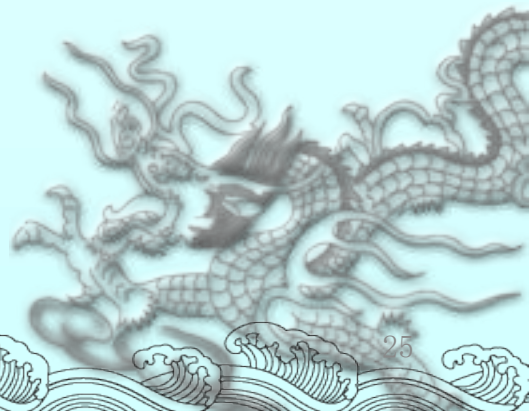
沟通礼仪—说什么

- 1) 不要非议公司
- 2) 不要涉及公司秘密与商业秘密
- 3) 不能随便非议交往对象
- 4) 不在背后议论领导、同行和同事
- 5) 不谈论格调不高的话题



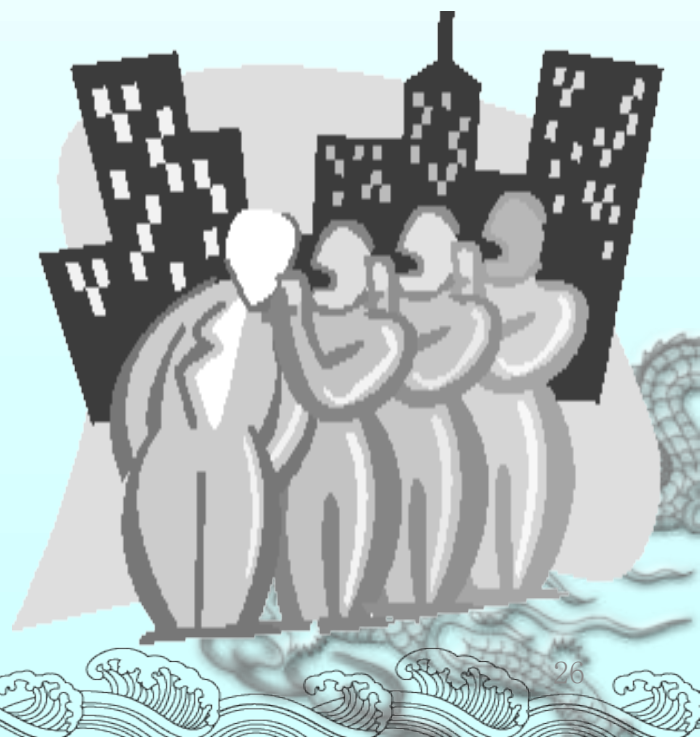
沟通禁忌

- 1) 不问收入。
- 2) 不问年龄。
- 3) 不问婚姻家庭。
- 4) 不问健康问题。
- 5) 不问个人经历。



倾听的礼仪

- 1、集中注意力，真心诚意地倾听
- 2、要有耐心，不能随便打断别人讲话
- 3、偶尔的提问或提示可以澄清谈话内容
- 4、适时给予反馈



请示汇报礼仪

1、做好准备

临时请示汇报

请示前想好请示的内容；汇报前拟好提纲；

预约请示汇报

2、根据领导工作选择恰当时间

选择好时间：不在领导忙的不可开交或全神贯注的处理事情的时候打断领导工作或思路；也不在领导出席会议或约会时去打搅

3、严格遵时守约

早到，打乱领导安排；迟到浪费领导时间

4、语言得体

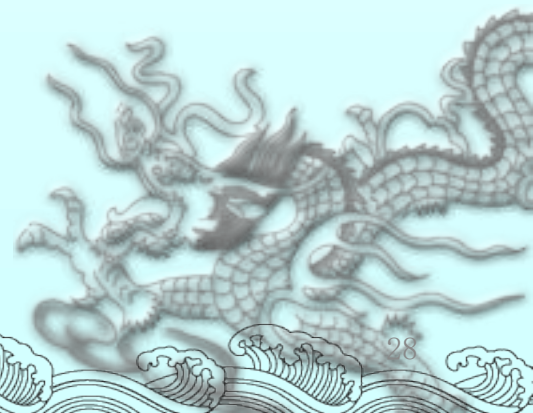
催问问题——语言委婉——询问而不是责问
请求解决问题——商量请求——不能用要挟的语言
被否定意见——保持谦虚冷静

5、适时离去

领导谈性正浓——耐心倾听、回答——不可频频看表，不能打哈欠
领导结束谈话——谈性再浓也要打住——告辞——请留步

手机礼仪

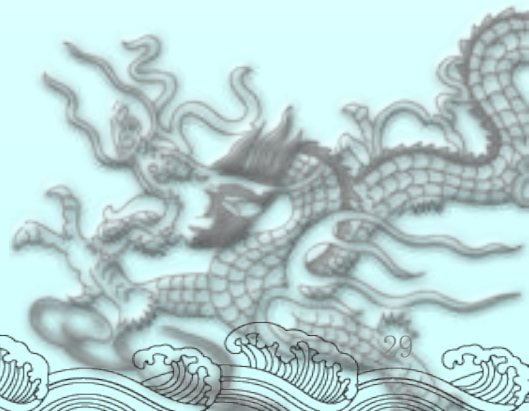
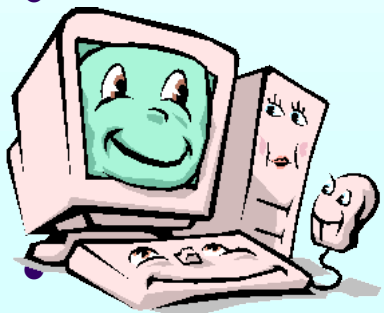
- 重要会议（特别是会见客户时）应关闭手机、**BP**或改为震动方式；
- 尽量不要接听。如有必要接听手机电话，一定要离位。
- 不要借用客户的手机打电话；
- 在公共场合不要大声接打电话；
- 不要一边和别人说话，一边查看短信；
- 不要编辑或转发不健康的短信。



电脑礼仪

- 要定时清洁，保护显示屏；
- 不要借助公司电脑处理个人私事；
- 不要利用公司网络来传播不健康的信息，也不要用来打游戏、聊天等；
- 在公司上网，要查找与工作有关的信息；
- 收发电子邮件时：

- 1) 要有标题，开头称谓和结尾祝福语；
- 2) 不要邮件给不相关的人；
- 3) 内容简明扼要，注意保守商业机密；
- 4) 切忌全文要大写的英文字母；



介绍自己（三点注意）：单位/ 部门/职务/姓名

介绍他人（注意原则）：

介绍集体（介绍双方/介绍单方）

★接待礼仪——介绍

介绍顺序：把职位低者、晚辈、男士、未婚者

介绍给职位高者、长辈、女士和已婚者。

★介绍礼仪——介绍原则

基本原则：

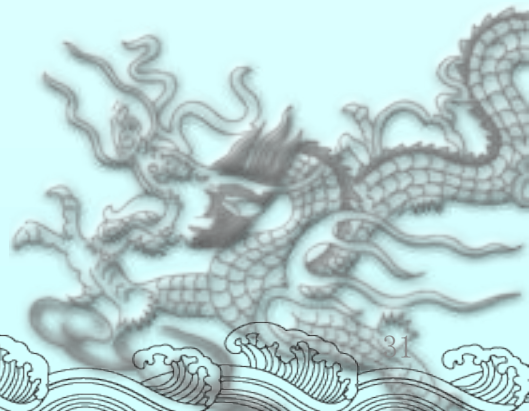
介绍时更受尊重者有优先知情权。

把地位、职务低的介绍给地位、职务高的。

把男士介绍给女士。

把晚辈介绍给长辈。

把客户介绍给主人。

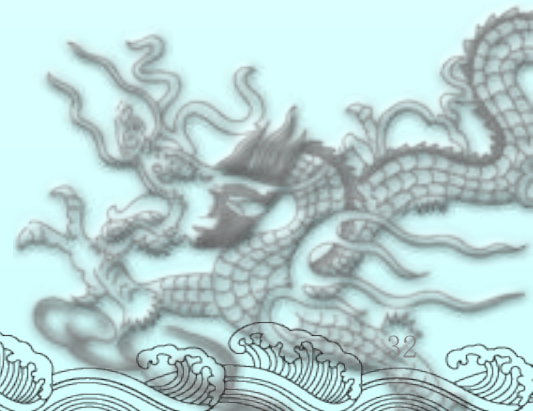


← 自我介绍的内容(三要素)

姓名、单位、职务或从事的具体工作。

← 自我介绍的分寸

- 注意时间：力求简洁(半分钟左右)，在适当时间进行。一是对方有兴趣时，二是对方有空闲时，三是对方情绪好时，四是对方干扰少时，五是对方有要求时。
- 讲究态度：要自然友善，亲切真实可信。态度务必要自然、友善、亲切、随和。
- 实事求是：介绍的内容真实可信。



自我介绍时，
要大方得体，
不要主动与女
士握手。



引见时，不要用手指比划，而应手心向上以手掌示意。



← 集体介绍的顺序：

- 当被介绍者双方身份、地位相似或难以确定时，应先介绍人数较少的一方。
- 若被介绍者双方地位、身份存在明显差异时，应先介绍身份、地位较低的一方。
- 介绍多方人士要进行位次排列，一是以其负责人身份为准；二是以其单位规模为准；三是以抵达的时间先后顺序为准；四是以距介绍者的远近为准，由尊而卑进行。
- 人数较多一方的介绍：
 - 可以进行笼统的介绍。
 - 可以进行一一介绍，在介绍时要由尊而卑进行。

介绍者：

- 其一，专业人士。公务交往中的专职人员：公关人员、礼宾人员、文秘人员、办公室人员、接待人员。
- 其二，对口人员。
- 其三，本单位地位身份最高者。

介绍的顺序：

- 遵守“尊者优先了解情况”的原则。
- 介绍年长者与年幼者认识时，应先介绍年幼者，后介绍年长者。
- 介绍男士与女士认识时，应先介绍男士，后介绍女士。
- 介绍来宾与主人认识时，应先介绍主人后介绍来宾。
- 介绍上级与下级认识时，应先介绍下级，后介绍上级。

名片的递交顺序

近而远 由尊而卑

名片的递交

立 上前 双手或右手递送

自我介绍 不要举高过于胸

要用手指夹给对方，将正面给予对方

名片的接受

立，上前，双手或右手接，阅读一

名片的收存

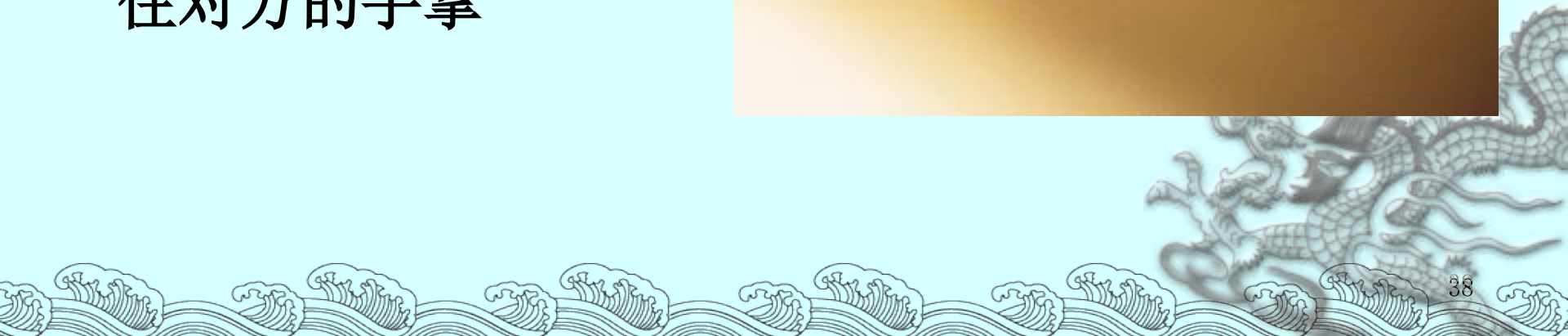
衣左侧口袋或西装的内侧口袋。

袋不要因为放置名片而鼓起来。

要将名片放在裤袋里

★接待礼仪

握手姿势：伸出右手，手掌与地面平行，四指并拢，拇指张开，稍用力握住对方的手掌



2、握手必须用右手

3、握手要热情。（眼神、表情）

（身体稍前倾，双目注视对方，面带微笑。）

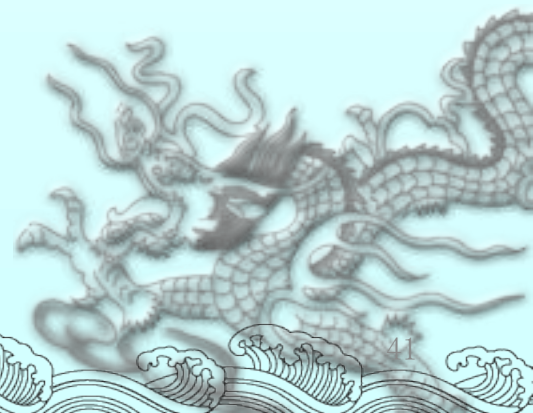
4、握手要注意力度。（适中）

5、握手应注意时间。（3秒左右为宜）

握手的顺序—“三优”



- ← 上下级之间，上级伸手后，下级才能伸手
- ← 长辈与晚辈之间，长辈伸出手后，晚辈才能伸手相握
- ← 男女之间，女士伸出手后，男士才能伸手相握
- ← 迎接时，主人伸出手后，客人才能伸手相握
- ← 告别时，客人伸出手后，主人才能伸手相握



与女士握手，只需握女士半掌即可。



- ❖ 不按顺序，争先恐后
- ❖ 不能戴墨镜、不能戴帽子、不能戴手套
- ❖ 男士戴手套（社交场合女士可戴薄手套）
- ❖ 戴墨镜（有眼疾病或眼有缺陷除外）
- ❖ 用左手或用双手与异性握手

握手礼仪

- ❖ 交叉握手（与西方人握手视为十字架，不敬）
- ❖ 拉来、推去或上下左右抖个不停
- ❖ 长篇大论、点头哈腰、过度客套
- ❖ 只握指尖或只递指尖
- ❖ 手脏、湿、当场搓揩
- ❖ 三心二意、面无表情、目光游移或旁观

探访病人的礼仪

← 探访病人之际，下述基本礼仪必须遵守：

- 其一，遵守医嘱。院方不准探视病人时，切勿勉强。
- 其二，稍事停留。探视时间不宜过长。
- 其三，控制规模。成群结队地探视病人，是为不妥的。
- 其四，保持安静。在病区行动时，切勿高声喧哗。
- 其五，话题轻松。



★接待礼仪



乘车礼仪

乘汽车时，通常是遵循**右为上，左为下，后为上，前为下**的原则，故一般情况下，**司机后排右侧是上宾席**。但若主人亲自驾车，则**副驾驶位置为上宾席**。另外，如果上宾首先上车，那他所坐的位置即是上宾席，不必劳驾移位，除非他坐在了驾驶座上。

- 上车时优美的姿势是扶着门，把身体放低，轻轻移进车子。错误的上车姿势是低着头，拱着背，钻进车里。
- 下车时优美的姿势是先伸出一只脚站稳后，让身体徐徐升起。错误的姿势是伸出头来，十分艰难地把身体钻出来。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/418137111053006113>