

形象到底是什么？

形象，并不是一个简单的穿衣、外表、长相、发型、化妆的组合概念，而是一个综合的全面素质，一个外表与内在结合，在流动中留下的印象。形象的内容宽广而丰富，它包括你的穿着、言行、举止、修养、生活方式、知识层次、家庭出身、你住在哪里、开什么车、和什么人交朋友等等。它们在清楚地为你下着定义——无声而准确地讲述你的故事——你是谁、你的社会地位、你如何生活、你是否有发展前途……形象的综合性和它包含的丰富内容，为我们塑造成功的形象提供了很大的回旋空间。

你的生命就一定会被别人尊重!



只要你尊重你自己的生命

七秒定江山

❖ 第一印象

- 可以先声夺人
- 造就心理优势
- “首因效应”

❖ 人与人见面的最初印象取决于

- 最初的7秒-2分钟
- 32%的口语
- 68%的态势语

礼仪的含义

礼仪是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现现的律己、敬人的完整行为。

礼仪的基本要求

❖ 尊重为本

1. 自尊自爱
2. 尊重自己的职业
3. 尊重自己的单位
4. 尊重交往对象

❖ 擅于表达

学习礼仪的意义

- ❖ 形象是事业成功的重要游戏规则
- ❖ 展现良好的个人素质、个人修养
- ❖ 有利于建立良好的人际沟通
- ❖ 有利于维护、提升个人及企业形象

学习礼仪的目的

- ❖ 懂得人际交往的一般礼节
- ❖ 提升职业成熟度
- ❖ 掌握职业素养的评价标准
- ❖ 提高职业修养和礼仪水准，使之固化为习惯
- ❖ 培育高素质职场环境，提升企业与个人附加价值

提 纲

- ❖ 着装礼仪
- ❖ 握手礼仪
- ❖ 电话礼仪
- ❖ 名片礼仪
- ❖ 电梯礼仪
- ❖ 办公室礼仪
- ❖ 宴请礼仪
- ❖ 沟通礼仪
- ❖ 乘车礼仪

着装礼仪



扣扣子

3粒扣



2粒扣

3粒：“扣上面两粒”或“只扣中间一粒”或“都不扣”

2粒：“扣上面第一粒”或“都不扣”

4粒：“扣中间两粒”或“都不扣”

1粒：

可扣可不扣

扣扣子

双排扣



接待很多
客人的时候
不要穿双排扣西服!

“全扣”或者“全不扣”



头发

是否整洁?与工作是否相符?饰品是否合适?

上衣

是否熨烫?是否整齐?

包

质量? 样式? 颜色?

裙子

是否有褶皱? 长短是否合适?

长袜

颜色是否合适?

化妆

是否给人健康、整洁的感觉? 是否过于鲜艳?

衬衫

脏吗? 是否有斑点或褶皱?

手

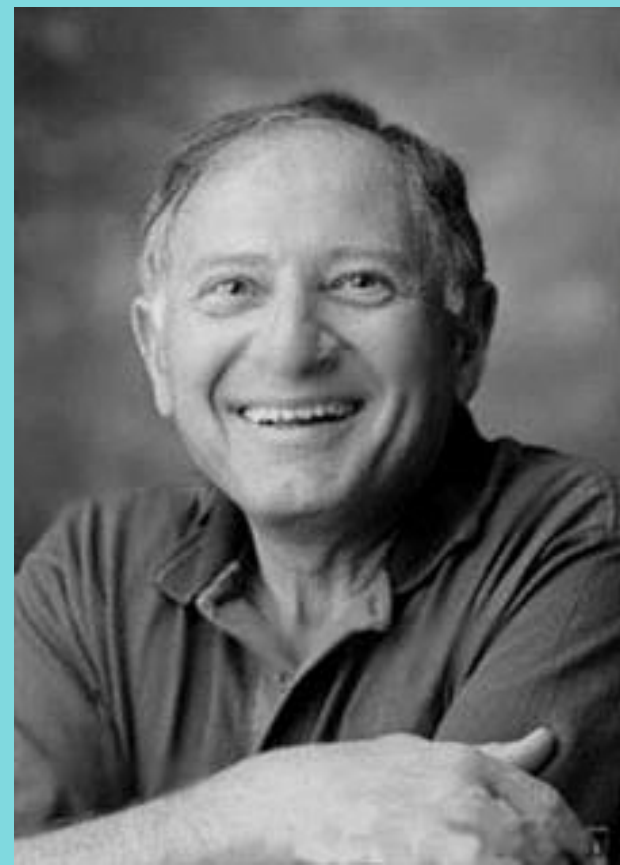
指甲是否过长? 指甲油的颜色是否过于鲜艳

皮鞋

是否经常擦拭? 颜色、样式是否合适?

放松一下

微笑训练操



“笑”应该贯穿礼仪行为的整个过程！

姿态



站姿



坐姿



谈姿



行姿

握手礼仪



上下级之间：
上级伸手后，
下级才能伸手相握



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

握手礼仪



人们应该站着握手，不然两个人都坐着。如果你坐着，有人走来和你握手，你必须站起来。



握手的时间通常是3-5秒钟。匆匆握一下就松手，是在敷衍；长久地握着不放，又未免让人尴尬。

握手礼仪



别人伸手同你握手，
你不伸手是不友好的



握手时应该伸出右手，
决不能伸出左手。



握手时不可以把一
只手放在口袋。

握手礼仪



手上有水或者汗



握手时太过用力

接电话礼仪



1. 电话铃响在3声之内接起



2. 电话旁准备好纸笔记录

3. 确认记录下的时间、地点、对象、事件等重要事项



4. 必要时告知对方自己的姓名

接电话的标准流程

1. 拿起电话听筒，并告知自己公司名称



您好，
××公司！

您好，
××公司，
让您久等了！

(1) 电话铃响
3声之内接起

(2) 在电话机
旁准备好记录
用的纸笔

(3) 接电话时，
不使用“喂—
”回答

(4) 音量适度，
不要过高

(5) 告知对方
自己的姓名

接电话的标准流程

2. 确认对方

××先生，
您好！



必须对对方进行确认

如是客户, 要表达感谢之意

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/626024213150010133>