

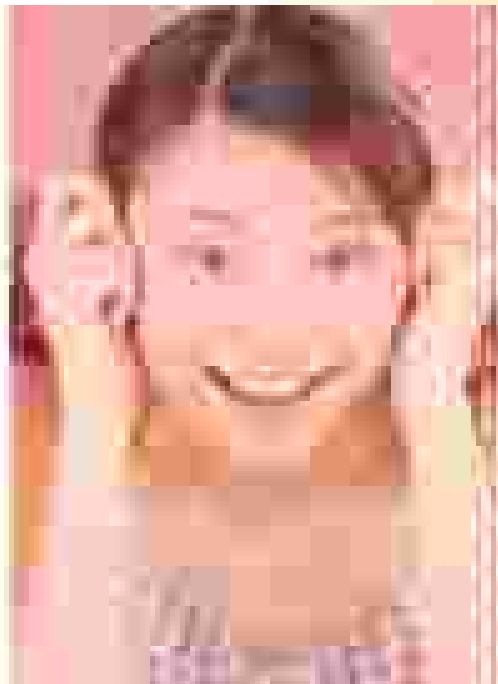
8S活动职员行为规范培训的目的

- 遵守公司规章制度；对待工作认真负责，严细慎实。
- 注意在语言和态度上不伤害他人；坦诚倾听他人意见，态度诚恳；注意体谅他人的难处；注意日常礼貌、问候。
- 促使人人有礼节、懂礼貌、守规范，进而形成优良风气，创造和睦的团队精神。
- 让同事和客人有舒适感、亲切感、方便感、安全感。
- 最终提升工作效率及发挥团体力量，增进全员归属感，提高服务水平，赢得客户青睐，创造一种舒适美好的工作和生活环境，从而提升个人、公司形象的目的。

一、仪容仪表

- 1、仪容仪表相关名词定义：
- 礼节----是对他人态度的外表和行为规则，是礼貌在语言、行为、仪态方面的具体规定。
- （只有懂得尊重自己，才能懂得尊重他人----老舍）
- 礼貌----是人们之间相互表示尊重和友好行为的总称，它的第一要素就是尊敬之心。
- （爱是把一切完美和谐地联系在一起的纽带----尼采）
- 仪表----是人的外表，包括容貌、姿态、个人卫生和服饰，是人的精神状态的外在表现。
- 仪态----是指人们在交际活动、日常工作和生活举止所表现出来的姿态和风度。
- 表情----是人的面部动态所流露的情感。
- （内心喜悦 面部就微笑----戴尔·卡耐基）

她们给你的感觉有什么不同？



站姿



坐姿



蹲 姿



拾东西



职业便装



目光接触的技巧

视线向下
表现权威感和优越感。



视线向上
表现服从人布置。



视线水平
表现客观和理智。



行礼的方式



15度
行礼

15°



30度
行礼

30°

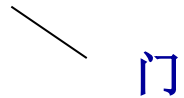


45度
行礼

45°

会客室入座的礼仪1

门



A diagram of a meeting room. A central yellow rectangle represents a table. To its left are two yellow boxes labeled 'D' (top) and 'C' (bottom). To its right are two yellow boxes labeled 'A' (top) and 'B' (bottom). A line points from the Chinese character '门' (Door) to the top-left corner of the room.

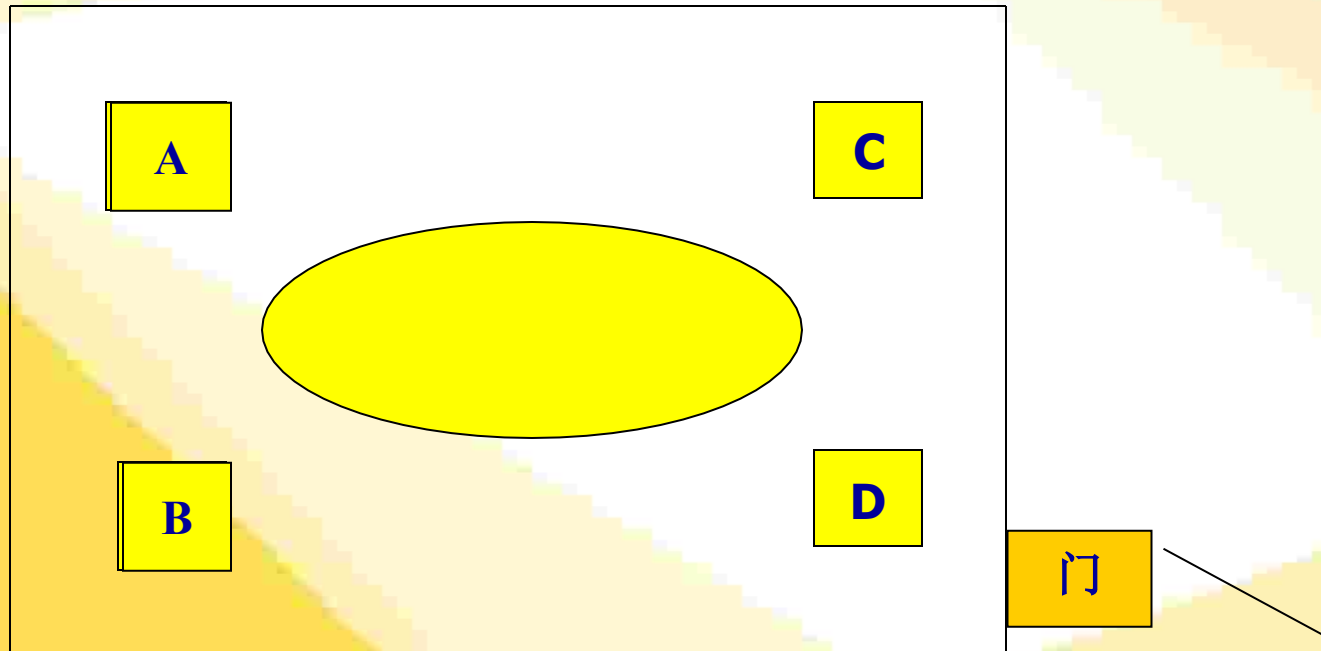
D

A

C

B

会客室入座的礼仪2



记程车的座位次序

司机

D

C

B

A

主人开车时的座位次序

主人

A

D

C

B

养成良好的个人卫生习惯

- **头发**：整洁、无头屑，头发软者可用摩丝定宾型，在办公室里，留长发的女士不披头散发
- **眼睛**：清洁、无分泌物，避免眼睛布满血丝
- **鼻子**：别让鼻毛探头探脑，勿当众抠鼻子
- **嘴巴、牙齿**：清洁、无食品残留物
- **指甲**：清洁，定期修剪
- **男士的胡子**：每日一理，刮干净
- **配件及饰物**：检查有否污损或被碰歪了

上班的着装

- 平时着装大方、得体。
- 女性避免穿着华丽的衣裳或佩戴贵重的饰品。
- 女性化妆宜淡雅朴实，不得涂指甲油。
- 男士应穿着整洁、素淡的衣服。
- 男士衬衫应扎进裤子里。
- 进入 公司必须按 公司着装规定着装。
- 衣服、鞋子、指甲、牙齿、均不可忽视卫生。

二：心态



积极心态的魔力

优点1 积极心态能够激发热情

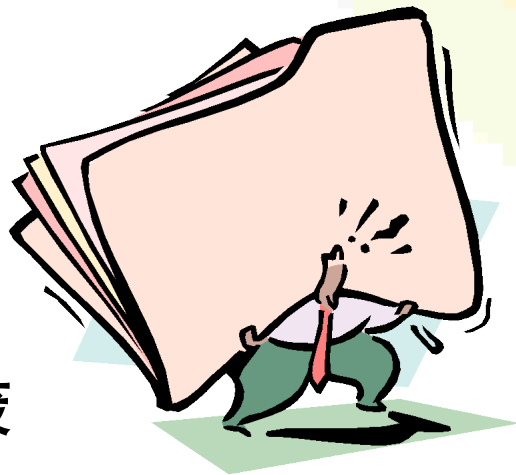
优点2 积极心态能够增强创造力

优点3 积极心态的人总是相信天生
好运气会促使好事情发生



导致消极心态的八个原因

- 1、缺乏目标
- 2、害怕失败
- 3、害怕被拒绝
- 4、埋怨与责怪
- 5、否定现实
- 6、做事半途而废
- 7、对未来悲观
- 8、好高骛远
- 9、其它



消极心态为什么使人不能成功

- 令我们丧失机会
- 令我们的希望破灭
- 限制我们潜能的发挥
- 消耗掉我们90%的精力
- 令我们失道寡助
- 令我们不能充分享受人生



如何调整心态

- 1、消除破坏性批评
- 2、对自己负责，一诺千金
- 3、反自我验证



第一个信念：我有必定成功公式



- (1) 仔细地决定好您现在想要达成的事项，把它写下来。
- (2) 逐一找出您要进行的步骤。
- (3) 拖延是最大的敌人，立刻行动。
- (4) 观察哪个行动有用，哪个行动不管用
- (5) 修正调整不管用的行动，直至达成目标为止。

第二个信念：过去不等于未来

第三个信念：做事先做人

- * 做一个勇于承担责任的人
- * 做一个具有团队精神的人
- * 做一个善于学习的人
- * 做一个有向心力的人
- * 做一个了解组织与他人需要的人



第四个信念：是的，我已经准备好了



YES ,

I AM READY !

三、沟通

沟通的定义：两个或者两个以上的人，互相通过任何途径达至信息传递的过程。



沟通的过程

传送者

信息

接收者



沟通的六大要素

- * 信息传送者
- * 信息
- * 表达方式

- * 信息接收者
- * 反馈
- * 跟进

有效沟通的要诀

- * 推敲意念 - 知己
- * 认清对象 - 知彼
- * 争取天时地利
- * 为对方处境设想
- * 细心聆听回应
- * 取得对方承诺
- * 跟进成效



介绍

- 先介绍位卑者给位尊者
- 年轻的给年长的
- 自己公司的同事给别家公司的同事
- 低级主管给高级主管
- 公司同事给客户
- 非官方人事给官方人士
- 本国同事给外国同事

何时要握手？

- 遇见认识人
- 与人道别
- 某人进你的办公室或离开时
- 被相互介绍时
- 安慰某人时

如何握手

- 注意握手顺序，男女之间，女方先伸手；宾主之间，主人先伸手；长幼之间，长辈先伸手；上下级之间，上级先伸手；若又是宾主之间，下级作为主人应先伸手以示欢迎。
- 握手方式，右手自然伸直，五指稍用力握两三秒为宜，男女之间，只握一下女士手指部分，不宜太紧太久。
- 握手时双目注视对方，面带微笑，不可东张西望或低头望地或目光斜视。



电话沟通的技巧

保持最优美的声音

- * 速度
- * 音调
- * 音量
- * 笑容

接电话的技巧

- * 铃声响起
- * 拿起听筒
- * 报出名字及问候
- * 确认对方名字
- * 询问来电事项
- * 再汇总确认来电事项
- * 礼貌地结束电话
- * 挂电话

打电话的技巧

- * 拨出电话
- * 自我介绍
- * 确定对方及问候
- * 说明来电事项
- * 再汇总确认
- * 礼貌地结束谈话
- * 挂断电话

电话注意事项

- * 听到电话铃响，若口中正嚼东西，不要立刻接听电话，应迅速吐出食物，再接电话
- * 听到电话铃响，若正嬉笑或争执，一定要等情绪平稳后再接电话
- * 接电话时的开头问候语要有精神
- * 电话交谈时要配合肢体动作如微笑、点头
- * 讲电话的声音不要过大，话筒离口的距离不要过近
- * 若是代听电话，一定要主动问客户是否需要留言
- * 接听让人久等的电话，要向来电者致歉
- * 电话来时正和来客交谈，应告诉对方有客人在，待会给他回电
- * 工作时朋友来电，应扼要迅速地结束电话
- * 接到投诉电话，千万不能与对方争吵

交换名片

- * 如果是坐着，尽可能起身接受对方递来的名片
- * 辈份较低者，率先以右手递出个人的名片
- * 到别处拜访时，经上司介绍后，再递出名片
- * 接受名片时，应以双手去接，并确定其姓名和职务
- * 接受名片后，不宜随手置于桌上
- * 经常检查皮夹
- * 不可递出污旧或皱折的名片
- * 名片夹或皮夹置于西装内袋，避免由裤子后方的口袋掏出
- * 尽量避免在对方的名片上书写不相关的东西
- * 不要无意识地玩弄对方的名片
- * 上司在时不要先递交名片，要等上司递上名片后才能递上自己的名片

奉茶和咖啡

步骤 1. 准备好器具

步骤 2. 将茶或咖啡等用品放在托盘上

步骤 3. 先将托盘放在桌上再端送给客人

步骤 4. 奉茶或咖啡时客人优先

步骤 5. 留意奉茶或咖啡的动作

步骤 6. 拿起托盘退出会客室

拜访客户的礼仪

- 步骤1. 事先约定时间
- 步骤2. 做好准备工作
- 步骤3. 出发前在与拜访对象确认一次,算好时间出发
- 步骤4. 至客户办公大楼前
- 步骤5. 进入室内
- 步骤6. 见到拜访对象
- 步骤7. 商谈
- 步骤8. 告辞

共乘电梯的礼仪

步骤 1 . 伴随客人或长辈来到电梯前

步骤 2 . 客人或长辈先行进入电梯后，自己再进入电梯

步骤 3 . 启动所到目的地楼层

步骤 4 . 到达目的地

四、服务



理解企业人际关系的含义：
企业的人际关系，
就是赢得合作的关系。

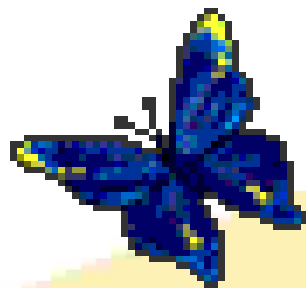
如何赢得合作的人际关系



- 自我管理
- 随时站在别人的立场考量事情
- 主动地去关怀别人、帮助别人

赢得合作的谈话技巧

用建议代替直言
提问题代替批评
让对方说出期望
诉求共同利益
顾及别人的自尊



与上司的相处之道

- * 理解上司的立场
- * 有事情要先向上司报告
- * 工作到一个段落，需向上司报告
- * 向上司提出自己的意见
- * 向上司提供情报
- * 依上司的指示行事
- * 不要在背地说上层主管的闲话

与下属相处

- 以身作则：“己所不欲，勿施于人”
- 平等待人：忌拉帮结伙、任人唯亲；要惟才是
- 举、平等待人
- 礼遇下属：尊重
- 关心下属：冷暖挂心上
- 信任下属：“士为知己者死”
- 接近下属：知无不言，言无不尽、上情下达

与同事相处

- 相互尊重和信任。
- 不因对某人的喜恶，而影响你对他工作的评价。
- 不固执己见，应有雅量接受另人不同的意见。
- 不要恃才傲物，不因某人的学历或职位低而轻视他人。
- 不拉帮结派、搞非法组织。
- 礼多人不怪、同事之间要彼此保持适当的尊重与礼节。
- 平时多与同事沟通联系，对工作上的协调合作自有裨益。
- 不随意批评别人，不言他人隐私，不宣传别人过失，不搬弄是非。
- 寻求与同事相处的乐趣，会增进彼此的关系。
- 不随便发怒或斥责他人。
- 不因资历老而自视高人一等。
- 不以薪资高低论人。

五、职能

科学的工作方式与了解你的职务



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/808127021116006102>