# 职场礼仪培训课件

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2025-01-23

*职场礼仪是在职业场合中应遵循的，用于律己敬人的各种行为准则和惯例，适用于职场的交往艺术。掌握必要的职场礼仪规范，掌握常用的职场沟通技巧，提高人际沟通能力，为成为合格的职业人作好准备。无论是职场礼仪素养还是沟通能力都不是天生的，都是需要经过培...*

职场礼仪是在职业场合中应遵循的，用于律己敬人的各种行为准则和惯例，适用于职场的交往艺术。掌握必要的职场礼仪规范，掌握常用的职场沟通技巧，提高人际沟通能力，为成为合格的职业人作好准备。无论是职场礼仪素养还是沟通能力都不是天生的，都是需要经过培养与锻炼才能形成与完善。

>职场礼仪内容及其重要性

礼仪是人们生活和社会交往中约定俗成的一种规范，人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握与人交往的尺度，合理地处理人际关系。拥有良好的职场礼仪，对个人来说，有助于提升自我形象、赢得尊重和友谊，从而顺利开展各项工作。

不同场合的礼仪有所不同，但又是相通的，职场需要遵循的礼仪有六大板块的内容：仪表礼仪、会议礼仪、电话礼仪、谈判礼仪、拜访礼仪、接待礼仪。不管是新入职的员工还是企业老员工，在职场生存和发展对这六部分的职场礼仪需知晓并掌握。

>仪表礼仪：办公室交往的通行证

仪表，即人的外表，包括容貌、举止、姿态、风度等。在社交场合，一个人的仪表不但可以体现他的文化修养，也可以反映他的审美趣味。仪表举止得体，不仅能赢得他人的信赖，给人留下良好的印象，而且还能够提高自己与人交往的能力。

>会议礼仪：会议成功的奠基石

会议是洽谈商务、布置工作、沟通交流的重要方式，在企业内部与外部工作中具有不可忽视的地位。会议礼仪，是参会人应注意的事项，懂得会议礼仪对会议精神的执行有较大的促进作用，并且是会议圆满成功的强有力保障。

>电话礼仪：圆满沟通的入场券

电话被现代人公认为便利的通讯工具，在日常工作中，使用电话的语言很关键，它直接影响着一个公司的声誉；接电话的过程中需要注意电话前的准备、接电话中的记录、电话完毕的转述和处理。在日常生活中，人们通过电话也能粗略判断对方的人品、性格。因而，掌握正确的、礼貌待人的打电话方法是非常必要的。

>谈判礼仪：赢得利益的金钥匙

好的谈吐气质好比大树的叶子，只有翠绿的颜色才是最能让人心旷神怡的。对于办公室一族而言，好的谈吐能让别人从你的言行中感受到你的修养和能力，让你的气质渗透到每一个举动、每一句话语中。别人会因此而心情大悦，你更会收获绝佳人缘！

>拜访礼仪：争取客户的软实力

拜访是指亲自或派人到朋友家或与业务有关系的单位去拜见访问某人的活动。人际之间、社会组织之间、个人与企业之间都少不了这种拜访。拜访有事务性拜访、礼节性拜访和私人拜访三种，而事务性拜访又有商务洽谈性拜访和专题交涉性拜访之分。但不管哪种拜访，都应遵循一定的礼仪规范，比如拜访前的预约，拜访时的穿着、时间等。

>接待礼仪：让人宾至如归的魔法杖

一个人的礼仪最直观的代表着这个人的素质，也代表着给你所在公司的形象，多数人会通过你本人的素质评价你的公司。接待人员在具体从事接待工作时需遵循接待礼仪规范。包括宾客的迎送、宾主的会面、宴会安排、座次排列、工作之规、礼宾总则、日常交际等。

>职场接待礼仪中的握手礼仪

职场礼仪是指人们在工作中应遵循的彼此友善、互致方便的习俗和规范。遵守职场礼仪，不仅能表现个人良好涵养、创造和谐融洽的工作环境，也能提高工作效率，更有利于树立企业形象。内强素质、外塑形象，良好礼仪就是你立足职场的资本。

>案例分析：

有一家著名的外国公司打算在中国寻找一个合作伙伴，携手开拓中国市场。消息一经传出，众多中国公司都跃跃欲试。毕竟机会难得，若能与此外国公司合作，不仅会有利于本公司的发展，而且会大大提高本公司的知名度。

经过激烈的角逐，最终有一家中国公司获得了这家外国公司的青睐。为了考察这家中国公司的真正实力，外国公司特派出几名代表去参观中国公司。

中国公司对代表们的到来表示热烈欢迎。总经理亲自陪同代表们参观公司总部及各下属企业。这家公司的实力确实十分雄厚，但总经理及其他接待人员的一些做法却让代表们连连摇头。

乘车时，总经理总是先上车，然后才请代表们上车；乘有专人服务的电梯时，总经理总是抢进去，再让代表们进去；对于参观计划，公司也安排得一团糟，浪费了代表们不少宝贵的时间……

在代表们回去的当天，中国公司就收到了外国公司发来的传真。传真上写道：“不能与贵公司合作，我们深表遗憾。但是，一个连基本的接待礼仪都不懂的公司，我们很难相信它会有发展前途。”

分析：在当今的世界，彼此往来的职场活动日趋频繁，接待工作也随着公司服务意识的增强而更讲究规范。此时所使用的接待礼仪，要求主人文明、礼貌和热情地对待客人。如果接待工作在礼仪方面做到严谨、热情、周到和细致，会大大加深客户对公司的了解，从而增强与公司合作的信心，促进双方业务的发展。

>职场沟通技巧

学习并掌握沟通的礼仪规范与技巧，是我们立足职场、获取成功的重要前提。从某种意义上说，沟通的内容固然重要，但沟通技巧与礼仪也不容忽视。孔子说过：“巧言令色鲜矣仁”、“君子敏于事而讷于言”。可见沟通自古到今都是需要重视和提升的。

>沟通的意义与要素

沟通就是心与心之间的交流，其主要目的就是达成彼此的利益和目的，是一种心理上的战术，在职场中非常重要，因为你需要和别人交流谈判才能达成彼此需要的高度，如果你需要办一件事，这时你会在办着件事中遇到很多人，有点很容易就会协助你，而有的人就比较难说通，这时就需要沟通，沟通起到桥梁作用。

良好的沟通不仅对于提高工作效率和建立员工情感的归属感非常重要，还会改善企业的经营管理状况。相反，无效沟通对管理者、员工以及组织来说都是非常有害的。可以说，沟通就是现代企业管理的核心、实质和灵魂，没有沟通，就不知道真相，不知道真相，就没法管理。

我们在工作和生活的过程中，常把单向的通知当成了沟通。你在与别人沟通的过程中是否是一方说而另一方听，这样的效果非常不好，换句话说，只有双向的才叫做沟通，任何单向的都不叫沟通。因此沟通的另外一个非常重要的特征是：沟通一定是一个双向的过程。

>职场沟通需要有微笑

在职场人际关系与心理沟通中，有一项最简单、但却很有效的沟通技巧那就是微笑。微笑是一种极具感染力的交际语言，不但能很快缩短你和他人的距离，并且还能传情达意。当然，微笑看似简单，但也需要讲究一定的技巧。

>沟通中的倾听与交谈技巧

倾听的重要性：可获取重要的信息 ；可掩盖自身弱点 ；善听才能善言；能激发对方谈话欲；能发现说服对方的关键；可使你获得友谊和信任

>沟通中的倾听技巧

有效倾听可以定义为：在对话中，把感观、感情和智力的输入综合起来，寻求其含义和理解的智力和感情过程。换成通俗的讲法，“听着”的不仅是耳朵，还应有眼睛、脑和心。

>有效倾听的技巧：

保持目光接触

展现赞许性的点头和恰当的面部表情

避免分心的举动或手势

提问

复述

避免打断说话者

不要多说

自觉转换听者与说者的角色

>沟通中的交谈技巧

交谈不是一味地发泄自己的感想和情绪，而是一种合作的程序。各种年龄、各种职业、各种地位的人都有各自不同的趣味，都有不同的语言和习惯。因此，在交谈中选择什么样的话题，采用什么样的语言和口吻应当有所不同。

>职场同事沟通

>一、交谈前的准备

交谈需要准备的几项内容有：心里要明确沟通的目的；收集沟通对象的资料；选好沟通的场地；准备沟通进行的程序和时间；拟定沟通的计划表。

>二、交谈的技巧

谈话的时候态度要诚恳、自然、大方，语气要和蔼亲切，表达要得体。谈话内容事先要有准备，应该开门见山地向他说明来意或交谈的目的，或是寒暄几句后就较快地进入正题。那种东拉西扯的闲聊，既浪费时间，又会使对方厌烦甚至怀疑你的诚意。 交谈时不要轻易打断别人的谈话。

常言道，一句话使人笑，一句话也使人跳。。谈话是人与人之间传达心声的重要方式。也就是说，人与人之间良好关系的建立，在很大程度上取决于谈话时传达是否妥当。交谈需要注意的技巧有：

斟酌词句：说话文明，有礼貌，多用尊称。多用请，谢谢，您等。用词准确，注意场合，选择合适的表达方式。

声调合适：较低的声音让人感到亲切，柔和，增加亲和力。高声大气，让人觉得刺耳，感到有威胁感，容易引起反感。

语气谦和：与人谈话，不要使用要求的语气，不要要求对方应该如何，不要老是以一些你应该……，你一定……，你一定要……这些话语说话，要多用您觉得……， 您认为呢 等。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！