

# 中心课程教学方案

## 助力职场IPO课程-职场礼仪



HR教研部 李翔

HUMAN RESOURCES



**赵玉彤---14年就业指导经验**  
**达内IT培训集团陕西大区企业合作部 就业经理**

帮助万人成功实习就业

- **11年 就业管理经验**
- **3年 人力资源积累和技能提升**
- **——团队管理——就业企业**
- **——就业上课——就业指导**
- **——就业推荐 ——就业维护**
- **西安企业合作就业经理**
- **就业指导导师**
- **电话：15891722326**
- **Q Q：1482992205**
- **Email：xazhaoyt@tedu. cn**



白洁---5年就业指导经验  
达内IT培训集团西安企业合作部 人才顾问

帮助万人成功实习就业

- 5年 就业推荐及指导经验
- 1年 web前端开发工程师
- ——新企业开拓——企业维护
- ——就业素质课授课——模拟面试
- ——就业推荐——就业维护
- 西安企业合作陕西大区
- 就业指导导师
- 电话：13087581946
- Q Q：3157370385
- Email: xabaijie@tedu.cn



# 8万余家企业合作伙伴

世界 500 强 | 国内、外上市企业 | 顶级互联网企业 | 快速发展企业 | 知名企业

超过 80000 家合作企业分布全国



Baidu 百度

腾讯网  
qq.com

Sina 新浪

搜狐  
SOHU.com

amazon.cn

阿里巴巴  
Alibaba.com

Microsoft

Infosys

NEUSOFT  
东软

FUJITSU

ORACLE  
SOFTWARE KNOWLEDGE THE FUTURE

iSOFTSTONE  
思软动力

AsiaInfo Linkage

PCCW  
电讯盈科

IBM

# 达内实现全国就业

**172家中心，覆盖54个城市，8000名员工，年产值18亿元人民币**

——地学习、全国就业

目前达内在北京、上海、广州、深圳、大连、南京、武汉、杭州、西安、苏州、成都、沈阳等54个大、中城市，成立了百家培训中心，总占地面积达9.4万多平米，拥有员工超过8000人，年培训量达10万人。达内集团凭借高质量的教学，为学员提供强大的就业竞争力，在用人企业中树立了良好的口碑，并连续3年超过50%的年增长率飞速成长。



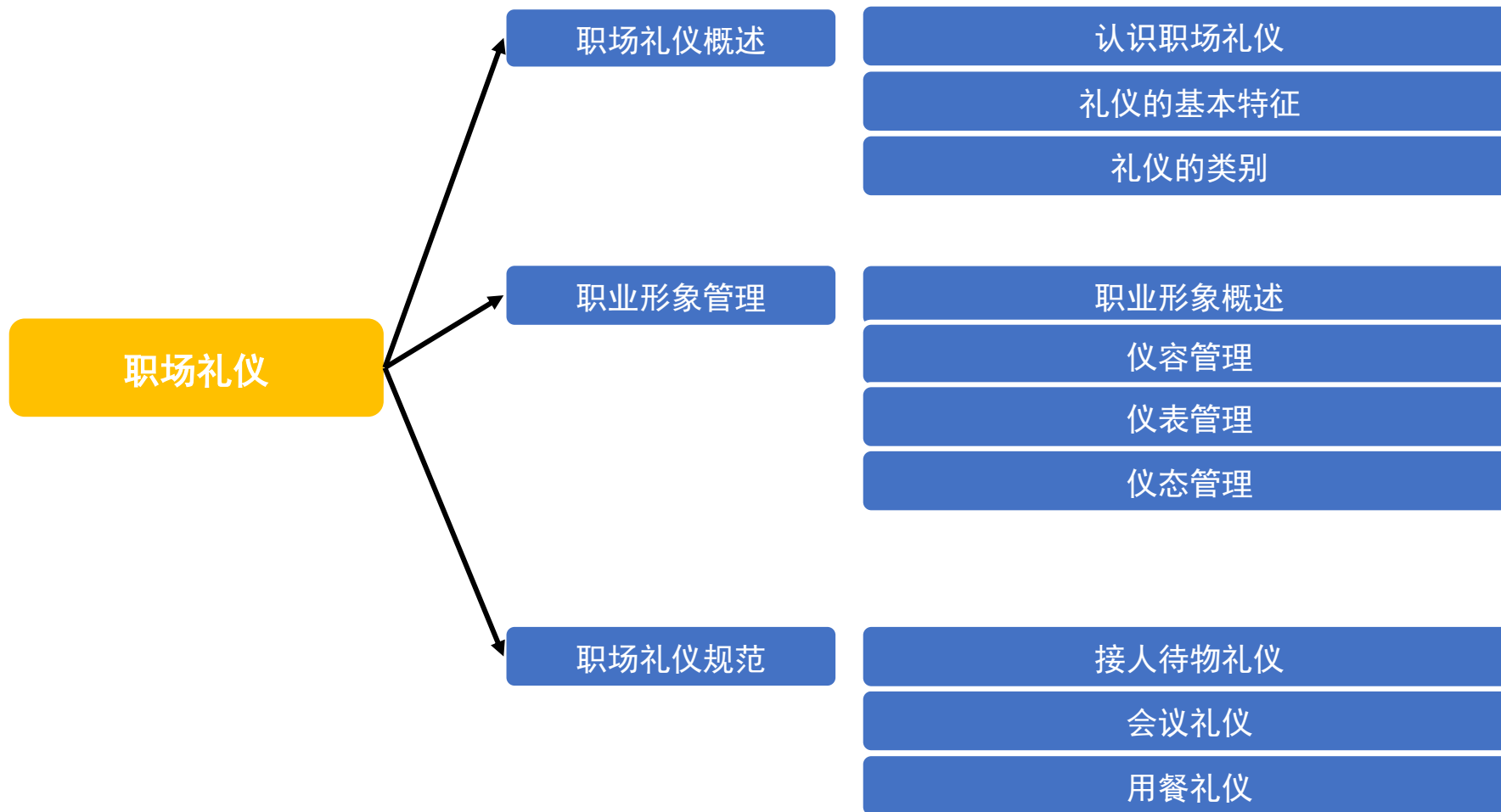
达内神州科技集团·实训中心全国分布图



2021--企业合作  
精英群

483034882

# 职场礼仪课程内容简介



1. 职场礼仪-中心教学方案
2. 职场礼仪-中心课件

# 职场礼仪



HUMAN RESOURCES





# 目录

## CONTENTS

1 接待礼仪案例分享

2 拜访礼仪案例分享

3 社交礼仪案例分享

# 1

## 接待礼仪案例分享

PART

# 小张错在哪里？

小张毕业后在某玩具厂办公室工作。中秋节前两天办公室陈主任通知他，明天下午三点本公司的合作伙伴刘君副总经理将到本市，这次来的主要目的是了解玩具厂是否有能力有技术在60天内完成美国的一批圣诞玩具订单。

玩具厂很希望拿到这份利润丰厚的订单，李厂长将亲自到车站接站。由于陈主任第二天将代表李厂长出席另外一个会议，临时安排小张随同李厂长一起去接刘副总经理，小张接到任务后，征得李厂长同意，在一个四星级宾馆预订了房间，安排厂里最好的一辆车去接刘副总经理。

# 小张错在哪里？

第二天上午，小张忙着布置会议室，通知一家花木公司送来了一批绿色植物，准备了欢迎条幅，又去购买了水果，一直忙到下午2:30。

穿着休闲服的小张急急忙忙随李厂长一起到车站，不料，市内交通拥挤，到车站后发现，刘副总经理已经等待了十多分钟，李厂长不住地打招呼，表示抱歉，小张也跟着说，厂子离市区太远，加上车堵才迟到的，小张拉开车前门请刘副总经理上车说：“这里视线好，你可以看看我们扬州的市貌”。

## 小张错在哪里？

随后，又拉开右后门请李厂长入座，自己急忙从车前绕到左后门上了车。车到达宾馆后，小张推开车门直奔总台，询问预订房间情况，为刘副总经理办入住手续，刘副总经理提行李跟过来。小张将刘副总经理送到房间后，李厂长与刘副总经理交流着第二天的安排，小张在房间里转来转去，看是否有不当之处。片刻后，李厂长告辞，临走前告知刘副总经理晚上6:00接他到扬州一家著名的餐馆吃晚饭。

小张随李厂长出来后，却受到李厂长的批评，说小张经验不够。小张觉得很冤枉，自己这么卖力，又是哪里出错了？

**根据上述案例指出小张哪里出错了？并说明原因。**

接待工作是一件细致琐碎的工作，每一个环节必须考虑周到。对房间预订安排、车辆安排、车上座位细节、帮拿行李等都应眼明手快。周到细致，不能留下任何一点疏忽。

留出额外时间

正式的着装

多余的解释

汽车的座次

留意客人行李

提前告知  
行程安排

- (1) 客人已经到了会议室，自己正在讨论工作还未结束时，你该怎么办？
- (2) 你引领的客人已到了，但会客厅的客人还未走，你该怎么办？
- (3) 经理正在接待上一批客人，还需要一段时间，又一批客人已经到了要求见经理，你认为应该怎么办？

# 2

## 拜访礼仪案例分享

PART



小陈大学毕业后到一家公司应聘，面试时外面等了很多很多人，当叫到小陈的名字时，小陈礼貌地敲敲门问：“我可以进来吗？”得到允许后，他才走进去。

几天后，小陈得到了录用通知。工作了一段时间后，小陈和经理已经很熟了。小陈问经理究竟看上了自己的什么优点。经理说：“其实，你哪一条都不比别人强，我看中你的，是你进门时先敲了门。敲门说明你懂礼貌，而懂礼貌，说明你有教养，有教养的人不说能在公司一定会有大的作为，但起码不会给公司添乱。”

**你同意经理的观点吗？谈谈你的看法？**

随着社会的文明进步，礼仪修养成了职场中每一个人的必修课，礼仪也成了一个人基本素养的一个重要评价内容。大量的社会实践证明，和他人交往接触，第一眼给人留下的礼仪印象是来自你的外表和举止。

一个人的形象不但体现个人的文化修养，也可以反映个人的审美情趣，一个人衣着合体，行为举止得当，不仅能赢得他人信赖，给人留下良好的印象，而且还有利于提高与人交往的能力。

小赵和小关是大学同学。大学毕业后，各奔东西。如今，小赵在甲公司当业务员，小关在乙公司当经理。甲公司正好准备和乙公司做一笔买卖（第一次），而小赵得知此事后，便自告奋勇，一来想去探望一下十多年没见的的朋友，二来也想提升一下自己在公司的地位。这天下午，小赵便去了乙公司的经理室，结果在门口被秘书拦下。经过一番解释，秘书告诉他关经理有事不在，并将公司的电话留给他。

隔了几天，小赵打电话给乙公司，预约成功，定于星期三下午3:30见面。结果由于堵车，小赵晚去了1个小时。

到了以后，经打听，经理还在，就推门进去。老朋友相见，十分欢喜。小赵马上冒出一句：“小关，这几年过得不错啊！”关经理感到有些尴尬。接着俩人寒暄了几句。小赵便往沙发上一坐，跷起二郎腿，掏出一支烟递给小关，关经理不抽，自己便大口大口地抽了起来，整个经理室顿时烟雾笼罩。关经理实在觉得不适，就打开窗户，说：“我这几天咽喉发炎，闻不得烟味。请原谅！”小赵也就不抽了。

接着两人聊起了大学生活……临走之际，小赵说明来意，并将一块表送给关经理，关经理死活不接，并解释公司有规定：对500元以上的礼品概不接受。

## 小赵的失礼之处在哪些方面？

拜访人要预约，约好了时间就要守时；进门先敲门，免得打扰人，对人的称呼要尊重；在别人的办公室要注意自己的形象，拜访要有目的，任何目的都要符合商务礼仪，符合职业道德。

私人关系不能和工作关系混为一谈

尊者他人的身份，也是尊重自己

在不同的场合要用不同的身份和方式进行对话

# 3

## 社交礼仪案例分享

PART

吴青和周悦是一对好朋友。有一回学校发放“贫困生助学贷款申请表”，吴青了解周悦家境贫寒，符合申请资格，并且也急需这一笔助学贷款，便催促周悦去领表。

可是周悦迟迟不肯行动，吴青急了，叫起来：“你不是跟我说过，你爸妈都下岗了，家里没钱供你读书，只有找亲戚借，但是亲戚借钱的脸色不好看吗？与其看人脸色，还不如直接向银行贷款。”当时正是课间，很多同学的目光都被吸引到两人身上。

**如果你是吴青，你会如何处理？**

在日常交往中，吴青作为好朋友，关心吴越的家庭状况，体现了吴青待人诚恳，善良。但在公共场合应忌谈他人私事，应维护他人的尊严。而周青在公共场合大声质问吴越，并谈及吴越的家事是不礼貌的行为，这损害了吴越的尊严。

他人告诉你的隐私，是对你最大的信任，请这这份信任报以最大的尊重。



王小杰忽然接到同学张忻的电话，问他什么时候来参加自己的生日聚会，这时王小杰才想起自己答应下今晚参加他的生日聚会。于是匆匆忙忙赶到聚会地点，发现来的人很多，有一些相识的同学，但也有很多人不认识的人。

王小杰一整天在外奔波，衣服穿得很随便，加之连日来事情很多，脸上也满是疲惫之色。当王小杰随随便便，拖着有些疲惫的步子走进聚会厅时，看到别人都衣着光鲜，神采飞扬，不觉心里有点不快，后悔自己勉强过来参加聚会，所以脸色更是难看，没有一点笑容。张忻过来招呼王小杰，王小杰勉强表达了祝福，便坐在一旁喝了几杯啤酒，也不想与人寒暄，坐了一会便又借故离开了。

**你认为王小杰如何做会显得更为恰当？**

在面对赴宴时，要注重赴宴礼仪。在接受他人邀请后，如因故不能出席，应深致歉意，或登门致歉。作为宾客，应略早到达为好，且应在参加前做好仪容准备工作。席间交谈应与主人和同桌亲切交谈。告辞时间不宜过早。

而王小杰在劳累时不应该勉强出席。而后，他匆忙赶到聚会厅，且衣着随意，显示出他对宴会的不重视。在宴会中，面无表情，且提前离开都显示出他的不礼貌。既影响自己的心情，让自己过于疲惫，又影响他人心情。是失败的社交事件。

社交是我们通向成功的必须技能。

# 回顾总结

---