

培训时间/地点：2025 年 6 月 12~13 日（星期四 ~ 星期五）/ 苏 州

收费标准：¥4000/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

课程背景：

礼仪是人际交往的规范化标准，以相对约定俗成的程序或方式来表示尊重对方、以及获得对方尊重的过程，是一个人内在素质的体现，也是一个企业外在形象的展现，更是一个社会精神文明的象征。员工在商务场合需要面对商务人士交往时，其自身展现的礼仪素养，不但能够帮助员工建立专业优雅的形象，有一个职业化的风貌展示，提高印象分，同时也为商务合作的顺利开展奠定了基础。

职场写作是综合性思维活动，有其背后的逻辑和规律。老师根据多年企业实际操作经验,突破传统的写作模式，不仅讲解各种常用文种，更重要的是让您掌握写作背后的秘诀及规律，掌握写作的黄金六步、表达力提升和要诀突破，应用大量的案例分析和实用模版做演示,实践演练,小组讨论等多种互动体验的方式相结合,带给您最实用的职场写作培训课程，让您从容驾驭文字，提高工作效率与职业竞争力！

本课程将从课题的不同维度、不同层面、不同体系进行阐述和训练。在培训过程中突出听、看、做、练等体验环节，充分激发学员的学习兴趣，使之能够轻松自如的运用到工作中，塑造学员的职业化素养，提升职场竞争力，塑造自品牌。

课程收益：

- 掌握职场着装礼仪规则和言谈举止规范，塑造良好的职业形象
- 掌握商务交往及会面对待的行为规则，塑造完美的商务合作关系
- 掌握交往中的沟通的艺术和技巧，提升沟通交往的能力与水准
- 提升个人修养与内涵，打造自品牌
- 掌握常用文体的写作规律及技巧，切实提升写作技能，在应用时游刃有余
- 实现职场写作力的突破与延伸

参训对象：

各层级员工



授课形式:

讲师讲授、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟演练等方式。

课程大纲:

第一单元：礼仪认知——内涵与外延

- 一、人际交往中的人性规律
- 二、教养的境界
- 三、真实瞬间：人与人接触的第一感觉
- 四、优雅地活着：礼仪可以提高生活质量和幸福指数
- 五、礼仪带给你机会：是你走向成功的软实力
- 六、员工形象行为与服务效果的关系

第二单元：职业风格与商务形象塑造

仪容、仪表、仪态，良好的职业风格和商务形象需要由内而外的塑造——营造高级感

- 一、仪容仪表塑造魅力形象——表达你对世界的态度
 1. “阶层论”是人们心中无法逾越的心理障碍
 2. 找到自己的类型定位——季型、色彩、曲直、量感
 3. 不同时间、地点和场合的着装选择——TPO 原则
 4. 色彩基础与自我认知
 5. 认识你自己，走出穿搭误区
 6. 神奇的四季色彩——着装配色法则
 7. 在优雅和时尚之间——商务正装的穿着品位
 8. 鞋、袜、包的在款式、色彩、明度上的选择品位
 9. 配饰的佩戴艺术与误区分析
 10. 丝巾搭配与运用
 11. 妆容色彩的艺术——常见误区分析与点评
 12. 发型与整体形象的搭配
- 二、优雅仪态与常用礼仪动作训练



1. 用肢体语言表达内心态度
2. 对他人肢体语言的情景识别与解读
3. 优雅站姿、坐姿、走姿
4. 手位仪态、沟通仪态、等候仪态
5. 交谈的表情训练——目光、微笑、表情
6. 问候、送别的仪态

实操训练：常用礼仪动作规范训练

第三单元：商务交往接待与会面礼仪

一、称呼与介绍的礼仪

1. 对不同交往对象的恰当称呼方式
2. 自我介绍的技巧
3. 居间介绍（为别人做介绍）的礼仪与禁忌

二、握手礼仪与禁忌

1. 握手的交际含义
2. 握手的顺序
3. 商务握手和社交握手
4. 握手禁忌（仪态、场合、要领）

实操演练：基于场景演练握手规范

三、名片礼仪

1. 交换名片的时机
2. 名片交换礼仪与禁忌
3. 中西方名片礼仪异同分析

实操演练：基于场景演练名片礼仪

四、电话礼仪

1. 电话接听的规范和禁忌
2. 通话过程中危机处理



3. 成败在细节---通话中的“为”与“不为”

4. 手机的使用礼仪

实操演练：基于场景演练电话礼仪

五、会务礼仪

1. 计划流程、运作筹备

2. 明确会议宗旨

3. 确定流程议程

4. 会场布置、会议座次

5. 掌握会场节奏

六、邮件的礼仪规范

七、乘车与电梯的礼节

八、中西餐就餐礼节

1. 就餐的座次与注意事项

2. 中餐宴请的礼节

3. 西餐宴请的礼节

4. 饭局表达技巧及禁忌点

第四单元：职场和谐沟通的艺术与技巧

不同的沟通方式导致不同的交际效果，人际交往需要有礼有节！

一、沟通的三大原理

二、怎样选择交谈的话题

三、提高情商的沟通技巧

四、控制自己讲话的音量和语速

五、拒绝的艺术

六、改变不良的讲话方式

七、倾听的艺术

视频讨论：读心沟通的妙用



第五单元：总论职场写作

- 一、你在写作上可能遇到的困惑及难题
- 二、常用文种的概念和特点
- 三、文种划分详解
- 四、写作的规范化要求
- 五、应当规避的常见错误

第六单元：商务及公务文书写作的四要素及五特点

- 一、主旨：正确，务实，集中，鲜明
- 二、材料：收集要多，选择要严，使用要巧
- 三、结构：篇段合一式，分层表达式，分条列项式
- 四、语言：风格平直朴实庄重，表达规范准确简练
- 五、文字精髓：准确、平实、庄重、简要
- 六、成熟文章的五大特点

第七单元：商务及公务文书写作的规范性

- 一、公文结构层次序号规范
- 二、阿拉伯数字与汉字数字的使用规范
- 三、计量单位的使用
- 四、标点符号使用规范
- 五、名称规范与译名的使用

第八单元：商务及公务文书写作常用文种运用

注：这一部分会在讲解中有大量范例和模板给学员举例说明

- 1、通知
 - 通知的作用与种类
 - 总结：各种通知的写作模式
- 2、请示
 - 请示的特点与种类



- 总结：请示的标准写作结构

3、报告

- 报告的特点与种类
- 报告的结构
- 计划总结、述职报告等异同

4、会议纪要

- 会议纪要的特点
- 会议纪要与会议记录的区别
- 会议纪要的结构

5、新媒体文章应当遵循的两个原则

- 表达克制
- 高频刺激

课程回顾与问题解答

讲师介绍：毛老师

- 企业行政效率提升培训专家
- 美国 ICQAC 国际职业培训师
- ACIC 国际注册高级礼仪培训师
- 中国注册企业培训师高级讲师
- 浙江省品牌促进会等数家机构特约高级培训师

主讲领域：

- 《礼仪系列课程》
- 《职场写作与公文应用》
- 《行政、文秘人员工作效率提升训练》
- 《会议管理》
- 《员工职业素养提升系列》
- 《女性魅力系列》《形象与色彩搭配管理系列》



授课风格：

语言唯美，案例丰富，深入浅出，互动和实用性强。

专注于解决员工职业素养与能力的疑难杂症，着重自我修炼，精彩演绎，娓娓道来，观点鲜明，细细入课，场场经典，令学员记忆点深刻。

现场示范，举止优雅，教学内容既是职场所需又为日常所用，对参训的学员均具有极大的吸引力、感染力和意想不到的收获。

被学员誉为“兼具实战型和亲和力的培训师”。

部分学员评价分享：

课程内容丰富，专业性突出，理论实际相结合。表达生动风趣，贴近实际工作。内容深入浅出，好懂易学。

——杭州移动孟瑞

今天课程深入浅出，很多我之前在写作上的困惑变得豁然开朗了，给您点赞！

——华衍水务李若琪

毛老师您辛苦了，您是我见过的能在这么长课时中，学员关注度最高的，讲的太专业了！

——晶科能源余李璐

本以为这个课程上课肯定要睡觉了，但是我竟然不知不觉全程无睡点，您的讲课方式很吸引我，听下来觉得这么有趣！

——华东空管局余武庭

为期两天的培训课程结束了，老师颜值高、谈吐好，还很幽默，学起来好轻松，这样的培训请给我来一打！

——江苏电力设计院胡晓芳

这是我听过的最专业的行政管理课，重点突出，合理使用各种教学形式，重点讲解某一部分时，还有很多工具教给大家，很受教。

——农业银行何君

部分服务客户：

金融：农业银行（上海分行、江苏省行、泰安分行、威海分行、淄博分行等）、中国银行江门分行、中国银行软件中心、建设银行（上海分行济南分行无锡分行宁波分行）、中国银联、交通银行邵阳分行、光大银行（广州分行、上海分行）、广发银行（中山分行、东莞分行）、广州银行佛山分行、台州银行、杭州



银行、宁波银行、大连银行、浙江稠州银行、中信银行、武汉银行、招商银行（大连分行、江门分行）平安银行（宁波分行、杭州分行）、江苏银行、苏州银行、南京银行、浦发银行、兴业银行、浙商银行、农商行（上海、唐山）、江西银行、廊坊银行、包商银行、太平洋保险、人保财险、平安产险、中意人寿、万家基金、中信兴业投资、长江证券、国联证券、安信证券、建信人寿、国华人寿、国厚金融、国盛证券、淮安邮储、第一创业证券、杭州金融投资集团、南昌邮储、西安循环担保、海通租赁

政府机关：中国海关、浙江省人防办、青岛保税港区管委会、福州高新区管委会、泸州高新区、浙江省外服办、浙江公积金管理中心、福建检验认证、桐乡河山镇政府

通信及媒体：电信国际（香港）、浙江移动、陕西电信、广西移动、四川移动、广东移动、江苏移动、黔南州移动、上海移动、湖南移动、云南移动、上海电信、杭州电信、长沙电信、辽宁广电、北京联通、广州铁通、长沙铁通、中通通信、浙江华数、华信藤仓光通信

能源：中海油上海分公司、中海油广东分公司、中石化上海分公司、中石油泸州管理中心、宝钢集团、八钢、上海燃气、中信特钢、宁波镇海炼化、酒钢集团、安徽通源集团、浙江新都实业、上海兴核、乐叶光伏、晶科能源、华衍水务、万向镍业、明阳集团

汽车：上汽集团、上海大众、一汽智慧客车、上海大众联合、奥迪汽车、东风汽车、东风悦达起亚、奇瑞捷豹路虎、集瑞联合重工、江苏摩比斯、科世达、杭汽轮、上海汇众汽车、爱德夏集团、均胜汽车电子、奥赛能、精华电子、艺达思、长城、天宝汽车、杭州阿斯莫、南京布雷博、麦格纳、德尔福、华纬科技、上海永达

建筑地产：同济设计院、中建八局、中交二航局、中海地产、华润置地、保利集团、绿地集团、中粮地产、广电商置、泰禾地产、融信集团、华侨城、金隅地产、安能第三工程局、福州中建集团、深圳华联置业、常州雅居乐、中南集团、深圳中航、金地地产、温州中铁建、郑州中建、上海中建、山东历下控股、青岛平度控股、武汉统建、郑州建业、昆明俊发、长沙中欣、厦门联发、正盛地产、福晟集团、盛虹集团

生产制造：远东电缆、上海仪电、荣事达三洋、美的空调、意尔康、杉杉集团、上海联磁、老板电器、北方工业（军工）、上海佳能、苏州西门子、浙江邮电工程建设、科世达、南方水泥、杭萧钢构、日立电梯、东芝电梯、奥赛能涡轮、上海人本集团、上海大金、苏州柯利达、杭州西子集团、纽威数控、江苏晟泰集团、江苏富乐德、瀚宇博德、杭州蚕都丝绸、新通教育集团、上纬化工、上海太亿、上海林展、博思堂、桐昆集团、亚德客、扬盛印务、爱信诺、福州昇兴、上海美尔森、南京卫岗乳液、深圳晨光乳业、高创电



子、新凤鸣集团、嘉澳环保、卡迪绒、永艺家具、上海创实气体、斗山电子、台耀科技、常州爱科机械、亚德客、上海电气电站、上海海立、南高齿、辛子精工、斯迪克新型材料、万华化学

高科技：上海航天八院、上海航空 615 所、中国航天科工集团、上海三十二所、浙江联洋新材料、无锡菱光科技股份有限公司、华熙生物、银江股份集团、南京九天高科、南大光电、南京中江、九源基因、通威拜欧玛、光大环保、瀚川智能科技

电力：浙能电力、长春电力、内蒙国电、上海国电、山西华电、内蒙华电、杭州华电、江苏电力设计院、凯达电力、烟台供电、苏州供电、淮安供电、平高集团、台州热电

烟草：山东烟草、贵州烟草、浙江中烟、陕西中烟、上海烟草、广东中烟

交通运输：江苏铁路集团、山西交控集团、杭州南车、苏州绕城高速、杭州地铁、温州中铁建、南京路通工程科技发展集团、浙江国航、深圳赤湾港航、南方汇通、萧山机场、神华铁路运输、苏州物流中心、华东空管局、北京首发、宁波海铁联运枢纽港、杭州安能物流、南京中车、浙江海港集团

医疗教育：上海国际医学园区、中国医药城、上海财大、苏州科技城医院、沧州人民医院、新基医药、华东医药、信宜制药、红日制药、中宏普林、河海大学 MBA 商院、百树教育、上海筑桥

商业事业服务类：金茂（上海、武汉、中化）、上海城市发展集团、上海新博览中心、上海外联发、上海德律风、易才、中智、深圳九方、杭州浩润贸易、上海汉图展览、苏州国际科技园

