
《卓越商务礼仪与有效沟通》

主讲：崔自三

引子：从奥巴马出访受非议谈商务礼仪的重要性

第一部分：卓越的商务礼仪

壹、认识商务礼仪

- 1、什么是商务礼仪
- 2、商务礼仪适用的三个场合

贰、商务人士的形象礼仪

- 1、个人形象设计
 - √男士形象标准
 - √女性形象要求
 - 示例：图片
- 2、姿态规范
 - √男性站姿、坐姿
 - √女性站姿、坐姿
 - 示例：图片
- 3、穿戴规范
 - √着装基本规范
 - √职场着装六忌
 - √男性着装的“三个三”原则
 - √佩戴首饰的四个原则

参、电话礼仪规范

- 1、接听、记录电话的4W1H原则
- 2、双方通话，谁先挂断电话？
- 3、遵循通话三分钟原则
- 4、接电话的七大礼仪
- 5、打电话的六大礼仪
- 6、打手机五大讲究

肆、商务场合的会面礼仪

- 1、握手的三大规范
- 2、介绍礼仪
 - √介绍三大注意事项
 - √自我介绍的四大注意点
 - √介绍他人的两大注意点
 - √介绍业务的两个注意点
- 3、问候礼仪
- 4、如何致意？
- 5、接待礼仪
 - √礼貌服务三要素

-
- 6、拜访客户流程及礼仪
 - 7、交谈的礼仪
 - √人际交往的四种距离
 - √商务场合“六不谈”、“五不问”、“四不准”
 - 8、位次礼仪
 - √位次礼仪三原则
 - √行路、会客、谈判位次
 - 9、乘电梯礼仪
 - 10、名片礼仪
 - √名片内容“三不准”
 - √索取名片的四个方法
 - √交换名片的礼仪
 - √名片交换错误的做法
 - 角色扮演：如何递、接名片
- 五、商务场合餐饮礼仪
- 1、怎样吃西式自助餐
 - 2、餐具的使用
 - 3、进食的方法
 - 4、坐姿与话语

第二部分：有效沟通技巧提升

从一则故事看有效沟通的重要性

一、高效的商务沟通

- 1、沟通的定义
- 2、沟通的三大要素
- 3、沟通的两种方式
- 4、沟通的双向性
故事：以讹传讹
- 5、沟通的三个行为
案例：老教授为何陷尴尬
- 6、高效沟通的三原则
故事：巴顿将军

二、有效沟通的技巧

- 1、有效发送信息的技巧
- 2、积极聆听的技巧
倾听的五个层次
- 3、有效反馈的技巧
- 4、提问的技巧
案例：二选一法的使用
- 5、赞美对方的技巧
情景扮演：如何赞美对方？
赞美的技巧解析

三、与行政事业单位领导沟通的技巧

- 1、与领导沟通的原则
- 2、三种性格特征领导沟通应对技巧
- 3、做好客情关系的五大方法