

《机关行政人员职场礼仪与沟通技巧》

——提升职场素质，和谐职场关系

【课程背景】

在竞争日趋激烈的今天，越来越多的企业和员工认识到职场礼仪对企业形象和个人形象的重要性，却又有很多困惑，不知该如何操作：什么是职场礼仪？职场礼仪的理念、规则、内涵是什么？在客户拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何进行自我形象设计？在重要而隆重的场合应该如何包装自己？

日常工作中，我们经常听到这样的抱怨：某某领导关系处得好，升迁就是快，但能力不咋的。这话有普遍性，但却忽视了一个众所周知的真理：工作能力只占 30%，而沟通能力的重要性却占 70%。现代社会，对企业来说，管理人员 70%的时间都在做沟通协调工作，而 70%的工作又都源于沟通不畅！良好的沟通能力带给我们的是：高效的团队、超强的执行力、人脉、商机乃至资源整合。那么，我们怎样修炼自我的沟通能力呢？

课程从人性的认识与需求出发，通过各种典型案例的讲解和分析，结合现代商务礼仪、职场礼仪与沟通、社交礼仪的细节及模拟现实环境的操作演练，迅速提升沟通技巧并竖立自我成功修炼之道。

【课程收益】

- 1、从职场及商务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练
- 2、帮助学员掌握仪容仪表，行为举止礼仪，言语沟通等职场礼仪
- 3、通过培训使学员掌握职场的沟通技巧、职场商务礼仪规范，塑造良好的个人职场形象
- 4、提升学员团队意识，加强团队间协作，凝聚团队精神，和谐融入职场

【课程对象】 机关、行政、及其他办公室人员

【讲授模式】 头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

【授课讲师】 孙辛

【课程时间】 两天

【课程大纲】

第一天：机关人员职场形象塑造

第一章：机关人员必备职场礼仪

- 1、什么是礼仪？
- 2、机关人员为什么要讲礼仪？
- 3、礼仪有几种？
- 4、礼仪的本质

第二章：机关人员的着装艺术——仪容仪表礼仪

- 1、职场仪容要求
- 2、职场男士及女士的7大仪容自照规范
- 3、男士职场着装要求与规范
- 4、女士职场着装要求与规范

第三章：机关人员如何打造职场语言——语言礼仪

- 1、职场常用文明礼貌用语
- 2、职场问候礼仪
- 3、职场介绍礼仪
- 4、职场交谈礼仪
- 5、职场座机电话使用礼仪
- 6、职场移动电话使用礼仪

第四章：机关人员职场风度举止塑造——仪态礼仪

- 1、机关人员的魅力展示——表情
- 2、机关人员职场良性体态——站姿

- 3、机关人员职场良性体态——坐姿
- 4、机关人员职场良性体态——走姿
- 5、机关人员职场良性体态——蹲姿
- 6、机关人员职场良性体态——手势

第五章：机关人员的迎来送往——接待礼仪

- 1、接待要求
- 2、接待程序
- 3、接待的注意事项
- 4、引领礼仪
- 5、握手礼仪
- 6、名片礼仪
- 7、位次安排礼仪
- 8、乘车礼仪
- 9、宴会礼仪

第二天：机关人员办公室礼仪及职场沟通技巧

第六章：办公室礼仪规范

- 一、办公室工作环境要求
- 二、办公室常规礼仪规范
 - 1、与上司相处的礼仪
 - 2、与下属相处的礼仪
 - 3、与同事相处的礼仪
 - 4、男女同事间相处的礼仪

第七章：机关人员职场沟通技巧

- 一、什么是沟通
 - 1、管理学中的两个 70%
 - 2、沟通三解
 - 3、高效沟通的过程
- 二、职场沟通存在的四大障碍
 - 1、发送者障碍
 - 2、接收者障碍

3、信息障碍

4、传播渠道障碍

三、克服沟通障碍的策略

1、微笑是通行证

2、赞美是润滑剂

3、在倾听中融合

4、同理才能同心

5、不争执求一致

四、高品质沟通的步骤

1、看的技巧

2、听的技巧

3、问的技巧

4、说的技巧

五、有效沟通的八大原则

1、尊重对方并表达你的真诚

2、认真倾听别人谈话

3、记住别人的名字和职务

4、面带微笑

5、把赞美当成一种习惯

6、避免不必要的争论

7、留心自己和对方的身体语言

8、求同存异

六、快速与人建立信赖感的方法

1、如何让他人喜欢自己

2、与不同人沟通的技巧

●与上级沟通技巧

●与下级沟通技巧

●与同事沟通技巧

●与不同性格人的沟通技巧

第八章：机关人员团队协作及凝聚力

一、团对 VS 团伙

二、团队协作感受游戏

结束：课程回顾与总结