

# 课程：商务礼仪&职场沟通术

## 课程简述：

商务礼仪是我们学习众多管理课程中最基本的一项“软技巧”，这个“软技巧”恰恰是区分领先者和落后者的唯一标准。

职场沟通术通过现场情景再现、还原，带领培训者模拟职场中的重重问题，在培训中快速掌握相关工具，加以训练，从而学学会并提升管理者解决问题的能力。

## 学习特色：

采用进阶式案例分析、教学视频讨论、自我反思等最佳学习方式，引导学员以问题提出解决问题的“11130”模块解析法（即1个问题+1个案例+1个工具+30分钟），从而达到解决冲突转换思维方式，让培训者实现管理行为习惯的彻底转变。

## 课程内容：

### 壹、 商务形象

- 1) 面对重要客户，如何树立良好的第一印象
- 2) 个人品牌的建立：印象管理的四个能力的提升
- 3) 关于工作中的个人魅力：如何穿着品味高雅的商务装

### 贰、 商务交往礼仪

- 1) 初次见面的礼仪技巧
  - A. 案例：一个细节毁掉一个大单
  - B. 握手、介绍与交换名片，并不简单
- 2) 与重要人物打交道需要注意的礼仪细节：
  - A. 肢体语言
  - B. 行进礼仪

### 参、 互联网时代的沟通礼仪技巧

- 1) 互联网时代我们如何沟通
- 2) 微信沟通的10个情景分析与礼仪应对
- 3) 微信中自我介绍的礼仪

### 四、 高品质沟通与团队凝聚

- 1) 沟通到底有多重要？
  - A. 管理层级不同对人能力要求的变化
  - B. 凝聚人心与完成任务
  - C. 案例分析

- 2) 高品质沟通的黄金法则
  - A. 从强制自己进行这方面的训练开始
  - B. 案例分析与小组观点展示
  - C. 与客户建立信任的密码
- 3) 如何经营对方的感受
  - A. 沟通三杯茶
  - B. 沟通中五个高品质行为
  - C. 沟通的密码
  - D. 沟通中的三件法宝
- 4) 沟通中如何实现协作达成双赢与多赢
  - A. 关于人性的分析
  - B. 认识沟通对象的关注点
  - C. 劝说对方的沟通工具

**学习对象：**公司、各类机构组织的管理者与工作人员

**培训人数：**30人

**培训时长：**2天