

《管理者的商务礼仪》

课程简述：

很多管理者在收到别人递过来处理，要么翻来覆去，要么紧张情绪，却没注意到，名片主人的脸已经不知不觉拉长了；也因为某些场合不懂礼仪，在给客户敬酒时不会把酒杯举得比对方还高，让对方觉得你不做事不靠谱；无意中让对方拒你千里之外；工作中和微信上扮演着不同的人，简单粗暴的建立工作群，不分时间与分寸的发布任务，丢失管理的威信也是必然的。

何
紧

“不以规矩，无以成方圆。”礼仪是我们工作中经常要用到的一个标准范本，许多机构组织还会有一些自己内部的规矩。了解掌握这些规矩，生活中少闹笑话，工作中少给别人凑“黑材料”，这可能是最实用的礼仪规范，让我们迅速成长为一名真正成熟有礼、气质出众并且具备领导魅力的管理者。

学习目标：

1. 熟悉了解以前不明白的礼仪形象系统，提醒我们及时纠正很多不曾在意的职场交往中暴露出来的问题，掌握日常会议谈判礼仪规范与技巧。初步掌握面对面沟通与社交网络中沟通的工具与方法。我们在今后的职场中做到举止优雅、礼仪得体，给对方留下专业的职场形象。
2. 通过讲师结合 20 多年职场经历，分享简单但实用的礼仪规范，同时也会拿出一些类似于职场“潜规则”的现象与总结。培训就是让我们在其他前辈摔过跤的地方做标记，实时更新这些标记，告诉我们“这里很危险”，请绕道选择正确的方向。

课程内容：

一、 知礼畅行职场（45 分钟）

【要点】礼貌是让我们对人好，礼仪则是教你如何让对方感受到你的好。第一印象不仅体现视觉表达能力，同时还考验行为表达能力、语言表达能力以及文字表达能力。

1. 你的礼仪形象在他人眼中能得几分？
管理工具 01：如何赢得你的个人魅力。【人际交往三杯茶 01】
【课堂活动：印象测评】
2. 初次见面的第一印象
【视频案例：被灭灯的候选者】
3. 个人形象的“四项基本原则”
4. 管理者形象：着装与搭配规范
 - 管理者的仪容仪表
 - 正装的着装原则

二、 职场人际交往礼仪（60 分钟）

【要点】时刻检视自己在商务场合的言行，保持对他人的尊重同时赢得下属的信任。

1. 初次见面的礼仪
2. 接待与拜访的礼仪
3. 会议礼仪
 - 会议中应遵循的礼仪
 - 自我介绍方法论
 - 会议中的发言-有逻辑的表达你的思想

🌈 管理工具 02：如何建立有效的信任关系〔视频案例：人际交往的三杯茶 02〕

4. 谈判礼仪
 - 谈判中如何保持平衡
 - 谈判中的利益与立场
 - 谈判中的听力三角形

三、 管理中的沟通礼仪（65 分钟）

🌈 【要点】除了较正式的面对面沟通和需要掌握的技巧，随着互联网的发展太多的公事需要在“非见面”的“社交网络”上沟通，但这些也为我们带来很多负面印象，

1. 管理沟通中的误区
 - 〔视频案例：建立沟通中的和谐氛围〕
2. 沟通中的黄金法则
3. 管理工具 02：建立沟通中和谐氛围比谈话内容本身还重要吗？
 - 〔视频案例：人际交往的三杯茶 03〕
4. 如何在社交网络中好好说话
 - 社交网络上我们谈什么类型的事？
 - 如何与不同的人在网上沟通。
5. 使用电话语音的礼仪

培训时长：0.5 天