

新员工

《职场礼仪与人际沟通》

课程纲要

讲师：常颖

课程纲要

【课程名称】 《职场礼仪与人际沟通》

【课程背景】

在职场中，我们会发现虽然新员工虽然做事有激情，但持久性差，做事喜欢以自己为中心，按自己的方法去解决，较少与上级和同事沟通和协调，发现问题后喜欢提建议，而解决问题、持续改进的能力弱。总而言之，他们喜欢谈个性、谈辛苦、谈回报。如何给客户留下专业的第一印象？如何通过个人行为展现律己敬人的专业态度？如何与同事、领导以及客户交往沟通？如何在公开场合展现演讲魅力？如何在工作困境中展示自己说服他人的能力？这些都是急待学习的内容，如果不及时改善，将极大的制约企业发展的效率，同时对员工个人能力也会提出严重质疑。

因此，从企业管理者的角度上看，需要员工在进入职场后，用最短的时间内实现角色、态度、行为方面的升级，并结合企业发展建立自己的职业生涯规划，以适应工作的需要，尽早实现个人的价值，帮助企业的发展。

《职场礼仪与人际沟通》课程是专为有待提升的职场新兵定制的课程，此课程自开发以来，已被百余家企业所引入。课程中摒弃了以往知识型培训中的限制繁多，枯燥死板的内容，课程以职场中实际情景出发，辅以大量工作中的实际案例，并进行深入的分析解读。对职场新员工在礼仪、人际交往、冲突解决中的多个难题提出具体的解决方法，帮助新员工打造职场基本功

【课程收益】

- 理解职场礼仪重在商务的内涵
- 掌握日常办公中的礼仪规范
- 掌握互联网时代的沟通礼仪规范
- 掌握人际交往的沟通原则与核心内容
- 掌握说服他人建立共赢合作的技巧

【授课方式】 案例研讨+小组讨论+行动学习

【课程要求】

- 分组研讨，按 6-8 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸每个小组至少需要 2 张，彩色便笺纸每个小组 2 种颜色；
- 准备彩色白板笔，每组三种颜色。

【课程时长】 1 天，（6 小时/天）

【课程大纲】

第一部分：职场礼仪形象

- 为何学习职场礼仪？
- 校园与职场的行为规划差异
- 建立有效的职场第一印象
 小组讨论：印象传递的密码
- 个人品牌的四个能力升级
- 初次见面的礼仪
 课堂实践：客户来访

1. 介绍与称呼
 2. 握手礼仪
 3. 行进礼仪
 4. 信息交换礼仪
 5. 肢体表情的礼仪
- 会议与接待礼仪
 1. 参加会议的职场规范
 2. 座次礼仪
 3. 合影礼仪
 4. 零度干扰的原则
 - 网络时代中的礼仪误区
 1. 网络形象礼仪
 2. 语音的使用礼仪
 3. 微信中打招呼与结束的礼仪
 4. 朋友圈发布礼仪

第二单元：职场人际沟通

视频案例：愤怒的杯子

- 职场沟通中的核心原则
 1. 关注感受胜过事实

2. 习惯性的换位思考

视频分析：选秀的秘密

3. 建立和谐信任关系

● 即兴沟通的技巧

● ORSR+结构应用

课程实践：问题与思考

● 赞美的6个习惯

1. 具体赞美的技巧

2. 描述式赞美的应用

视频案例：康熙的选择

● 沟通的目标

1. 沟通目标的基本要素

2. 沟通中的说服技巧：利害矩阵模型应用