

形象无价——商务礼仪与沟通技能提升

课程背景：

在 21 世纪快速发展中，“刷脸”时代已经来临，可以说靠脸吃饭正在被更多的人去关注，市面上涌现出各种各样的美容整形机构，很多爱美的女孩哪怕是付出生命的代价也在所不辞。而我们今天的这门课程，想要引导企业学员学习的是我们作为一个礼仪之邦，除了追求外在形象的迫切性，是不是更应该关注我们的软实力的打造呢？我们该如何提升自己的外在形象的同时，提升自己内在的涵养和气质呢，我们该如何通过自己的行为去影响他人，用无形的吸引力去获得认可？

让我们一起来打开“心灵”，从内心深处去触碰做人、做事的准线，应用得体的商务礼仪与纯熟的沟通技巧，助力我们去打造成功的职场、幸福的人生。

课程目标：

- 帮助学员在重新定义工作的同时，认识到新时代对员工素质能力的新要求
- 帮助学员认知礼仪的根本
- 帮助学员树立好自我的仪容仪表仪态
- 帮助学员掌握各种接待礼仪
- 帮助学员掌握基本的沟通技巧，提升职场软实力

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：企业员工、储备干部等

课程方式：采用案例、游戏、互动、分组讨论、现场演练、故事分享等培训方式

课程大纲

前言：礼仪与文化

第一讲：礼仪的根本——心态转变

经典分享：心理学认为：人的行为是由心理决定的，所以打造职业化行为应从个人的心态管理开始，只有明确自己的角色定位、正视个人的工作价值，建立积极主动的心态，拥有正确的思维意识，才能推动我们自主的改善行为。

一、职场定位

1. 职业人与社会人的区别

2. 把工作当事业

讨论：你为什么而工作

1) 职业规划从哪里开始

2) 认识工作的意义

3) 职场初阶的能力突破

模型：哈大模型

二、职业人心态塑造——培养积极心态

1. 积极心态和消极心态对行为的影响

2. 认识压力，疏解情绪

1) 伤痕实验为我们揭示了心理暗示的力量

2) 负面偏好：坏比好强大

3) 合理情绪 ABC 理论

3. 如何建立积极乐观的思维习惯

三、职业人意识培养

1. 责任意识
2. 结果导向
3. 团队协作
4. 自我反思
5. 学会感恩

第二讲：行为训练——职场人士的商务礼仪

经典分享：爱默生说：礼仪是聪明人想出来的与愚人保持距离的一种策略。

经典分享：“礼”可以是制度、规则和一种社会意识形态，而“仪”是“礼”的具体表现形式。做人做事是否合乎礼仪，面对不同的个体是否能解彼知己、有效沟通，充分体现一个人的素质，也是一个人软实力的最好证明。

一、你的礼仪价值百万

1. 商务礼仪的认知误区
2. 教养的境界
3. 商务礼仪的本质
4. 如何看待“礼”和“仪”

二、管理你的职业形象

1. 职业形象对事业发展的影响

2. 场合着装与形象定位

- 1) 仪容仪表的基础
- 2) 职场人士的发型要求
- 3) 职业着装的基本原则
- 4) 常见着装误区点评
- 5) 仪态的训练

3. 基本礼仪要领与训练

- 1) 会面礼仪
- 2) 接待与拜访礼仪
- 3) 会务礼仪
- 4) 通讯礼仪

行动学习：融礼入仪，行为转化

情景模拟：现场各种礼仪的情景导入，进行实战演练

第三讲：职场沟通礼仪训练

一、职场沟通概述

1. 工作与人际沟通的关联
2. 沟通的内涵
3. 沟通的六要素
4. 现场沟通能力测试
5. 沟通的漏斗理论

二、人际沟通的基础——解彼知己，换位思考

1. 你应该了解的人性
2. 性格密码探索
3. 调整你的沟通频率——用他人喜欢的方式与人沟通

故事：农民为什么只关心自己的事情

4. DISC 沟通风格测试

5. 不同类型的沟通风格及行为表现

- 1) 力量型
- 2) 活泼型
- 3) 分析型
- 4) 和平型

案例：挤牙膏

案例：西游记师徒四人的性格分析

6. 人际沟通的基本技巧

- 1) 人际沟通三个重要法则
- 2) 沟通中“望-闻-问-切”+“表达”

7. 不同情境下的沟通技巧

- 1) 上行沟通
- 2) 平行沟通
- 3) 跨部门沟通——雷鲍夫法则

研讨：能力提升的四维矩阵

8. 常见的沟通技能提升

- 1) 提问技巧
- 2) 倾听技巧
- 3) 同理技巧
- 4) 赞美技巧
- 5) 引导技巧
- 6) 表达技巧

课程总结与回顾