
《礼仪与沟通》课程大纲

主讲：张美娟老师

课程背景

巡查人员作为企业的中坚力量，起着监督，辅导，分析问题，解决问题的重要作用，工作中既需要有得体的着装和言行，也需要具备有效的沟通技巧，从而迅速提高个人工作效率及团队工作效率！

本训练课程，运用案例分析，情景模拟，实战演练等方式，理论练习实际，讲授结合演练，不仅注重学员获取知识（商务礼仪及高效沟通知识方法的讲授及讨论），同时注重提升学员学会解决现实问题的能力，并强调课后的实际操作和运用，百分百干货。有效解决团队礼仪及沟通的相关问题。从而真正实现“知”、“行”合一的训练效果。

培训对象

企业巡查人员（管理级别）

培训课时

1天，7课时

课程收益

第一部分 礼仪

- 掌握日常工作职业穿戴礼仪规则和言谈举止规范，塑造良好的管理形象
- 掌握商务交往及会面接待的行为礼仪规则，塑造完美的商务形象
- 掌握交往中的沟通艺术、技巧、规范，提升沟通交往的能力与礼仪水平
- 帮助提升个人修养和内涵

第二部分 高效沟通

- 从认知沟通，跨部门沟通，对上沟通，三个维度深化对“管理沟通”的认知、提升职

业管理人的沟通技巧和能力

- 理解沟通的三重境界，掌握高效沟通的三大心法及五项原则
- 了解不同人际风格者的沟通特点 掌握与其沟通的策略
- 通过案例研讨方式掌握破除跨部门沟通中三个障碍的方法
- 了解分歧处理的流程
- 掌握对上沟通的五项技巧

课程大纲

第一部分 礼仪

第一讲：视觉礼仪

职场的着装标准

- 1、男士职业形象塑造
- 2、女士得体着装标准

基本仪表仪态标准梳理

第二讲 听觉礼仪

职场电话礼仪

微信短信沟通礼仪

第三讲 行动礼仪

- 1、商务会面礼仪：介绍礼仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪
- 2、接待与拜访礼仪：
- 3、洽谈礼仪
- 3、乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车、的士、飞机、火车等；
- 4、商务通讯礼仪：电话礼仪、手机礼仪；

5、座次礼仪：尊位的概念、常见场景座次礼仪

6、餐饮的礼仪：

7、馈赠礼仪：选择、赠送礼品及送礼技巧

第二部分 高效沟通

第一讲：高效沟通概述

1、 决定业绩的三方面：态度、知识、技巧

2、 沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一

3、 高效沟通概述

第二讲：有效沟通技巧

1、 完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈

2、 有效发送信息的技巧

3、 关键的沟通技巧--积极聆听

4、 有效反馈技巧

第三讲：有效的肢体语言

1、 信任是沟通的基础

2、 有效沟通的五种态度

3、 有效利用肢体语言

4、 第一印象：决定性的七秒钟

5、 说话语气及音色的运用

6、 沟通视窗及运用技巧

第四讲：高效沟通的基本步骤

1、 步骤一事前准备

2、 步骤二确认需求

-
- 3、 步骤三阐述观点--介绍 FAB 原则
 - 4、 步骤四处理异议
 - 5、 步骤五达成协议
 - 6、 步骤六共同实施

第五讲：人际风格沟通技巧

- 1、 人际风格的四大分类
- 2、 各类型人际风格的特征与沟通技巧
- 3、 分析型人的特征和与其沟通技巧
- 4、 支配型人的特征和与其沟通技巧
- 5、 表达型人的特征和与其沟通技巧
- 6、 和蔼型人的特征和与其沟通技巧

第六讲：电话沟通技巧

- 1、 接听、拨打电话的基本技巧和程序
- 2、 接听、拨打电话的基本技巧
- 3、 接听和拨打电话的程序
- 4、 转达电话的技巧
- 5、 应对特殊事件的技巧

第七讲：怎样与领导进行沟通

- 1、 向领导请示汇报的程序和要点
- 2、 与各种性格的领导打交道技巧
- 3、 确认指令的技巧