

【商务接待礼仪与商务沟通技巧】培训大纲

主讲：韩丽

“有礼走遍天下，无礼寸步难行”，随着经济全球化的发展，企业间的参考、合作越来越频繁。客户接待的水平、员工的行为举止将不仅反映个人的形象和素质，更是公司形象、管理水平、产品质量和服务水准的重要体现。同时，国内权威机构调查数据显示：一个人事业上的成功，只有 25% 是由于他的专业技术，另外的 75% 却取决于他的人际交往和沟通的成败。可见，了解与掌握有关人际关系，深入了解客户心理的内心活动和规律、掌握高效的沟通技能，已经成了现代客户接待人员展现企业形象、有效与明确地向客户传递企业优势、把控商机的必修课。

本课程韩丽老师将用自己多年的职场礼仪经验、专业的礼仪、沟通的授课经验，将从商务所触及的各种情境设计课程，授课与练习同步进行，从言谈举止的细节提升个人修养，通过“内强个人素质，外塑企业形象”达到个人、企业双赢。

● 培训目标

一、企业获益

- ◆ 个人形象是构筑企业公众形象的基石，员工了解商务礼仪规范，可以完善、提升公司的公众形象；
- ◆ 良好的企业形象提升企业与客户的关系，创造企业效益。

二、学员获益

- ◆ 掌握商务礼仪的基本理念，规范准则及操作实务，完善、提升个人职业形象；
- ◆ 通过讲解与练习掌握商务礼仪、与各类型人的沟通技巧

📅 **培训课时：** 12 小时

📅 **培训形式：**

理论讲解、视频分享与分析、现场示范、实际操练、现场点评

📅 **培训大纲**

【第一天 商务接待礼仪】

第一部分 礼仪对工作的影响

一、礼仪：礼节+仪式

--你就是公司的金字招牌

二、礼仪的价值：塑造成功形象，成功事半功倍。巧用礼仪，轻松做职场达人

--包子理论

--汉堡理论

--首因效应

三、礼仪的范围、基本理念

--尊重为本

--敬人三 A

--礼貌先行

第二部分 形象礼仪

一、 服装饰品

1. 美国心理学家奥伯特·麦拉比安分配形象公式：-- 55%外表+38%肢体语言+7%内容
2. 行业穿衣密钥：TPO
3. 扮靓的密钥：找到自己的优点，找到适应自己的形象搭配规律
4. 商务着装礼仪
5. --男士西装着装礼仪
--女士职业装着装礼仪
6. 服装搭配技巧
--服装和饰品的搭配技巧
--服装与鞋的搭配技巧

二、 仪容礼仪

7. 面部妆容：保持面部清洁、女员工化淡妆、男员工不留胡须、修剪鼻毛、保持镜片无指纹、无油渍
8. 身体：勤洗澡、保持身体和口腔无异味、不喷过浓香水与发胶、不佩带夸张饰品
9. 手脚：不留长指甲、不涂有色指甲油

三、 工作中优雅仪态举止的训练

1. 展示个人气质的站姿
2. 优雅得体的坐姿
3. 自然端庄的蹲姿
4. 亲和阳光的微笑

第三部分 商务礼仪

一、 会面礼仪

1. 称呼礼仪
2. 握手礼仪
3. 介绍礼仪
4. 名片礼仪
5. 引领礼仪

二、 办公室礼仪

1. 办公室内的礼仪
2. 和谐同事礼仪

处理好同事关系，在礼仪方面应注意以下几点：

- 1.1 重同事
- 1.2 物质上的往来应一清二楚
- 1.3 对同事的困难表示关心
- 1.4 不在背后议论同事的隐私
- 1.5 对自己的失误或同事间的误会，应主动道歉说明
- 1.6 不要拿自己来折磨别人,不要被别人所折磨

3. 公共区域礼仪

楼道

乘电梯礼仪及禁忌

三、 电话礼仪：

1. 测试：你的情绪透过电话客户能知道吗？
2. 电话形象
3. 电话接听礼仪
4. 处理不满与抱怨
5. 电话挂机方法

四、 会议礼仪

1. 会议排序原则
2. 座次排序
3. 礼仪距离

五、 商务宴请礼仪

1. 座位排序
2. 刀叉暗语

六、情景演练

【第二天 商务沟通技巧】

一、沟通概述

1. 沟通的概念
2. 高效沟通的特点
 - 要素 1 目标：明确一个目标，为解决现实的问题
 - 要素 2 信息：信息、思想，准确传递
 - 要素 3 关系：改善或巩固双方人际关系
3. 沟通的误区
4. 沟通的两种方式：言语沟通、体语沟通

二、言语沟通——直接影响力

有效的倾听与表达：听、说、问的技巧

三、体语沟通——隐性影响力与判断力

1. 第一印象：决定性的七秒钟
2. 信任是沟通的基本？
3. 非语言沟通艺术和技巧

四、提升情商沟通——减少沟通阻力

1. 情商对沟通的影响
2. EQ 情绪管理的方法
 - 了解自己的情绪
 - 了解他人的情绪
 - 可以转化自己的情绪（转化方法：愤怒、抑郁、焦虑等）
 - 可以转化别人的情绪（转化方法：保持非语言行为同步、情绪共鸣）
 - 可以鼓励别人激励自己：（方法：赞美的艺术）

五、多角度沟通

1. 与上级沟通的技巧

- 1) 杰亨利窗模型
- 2) 下级对上级的表达技巧
- 3) 案例讨论：对上级的工作有不同的意见你应该怎么办？

上级对你的报告有反对意见 你怎么办？

如何「处理上司调派自己部属工作的情况」？

- 4) 如何有效达成沟通：接收指令/命令的要诀

2. 与平级沟通

- 1) 创造良好的沟通情境
- 2) 跨部门沟通的成功要素

六、与不同类型客户沟通的策略

1. 猫头鹰/考拉/老虎/孔雀/变色龙
2. 对应式沟通技巧
3. DISC 测试 情境练习：
4. 沟通冲突处理

七、沟通者心态修炼

1. 多看多听/大胆拒绝/保守秘密/郑重承诺
2. 自信/赞美/宽容
3. 培养幽默感与阳光心态
4. 同理心：沟通的黄金法则和白金法则
5. 感恩心：让人与人之间心灵更近

内修自身素养，外塑企业形象！

