

《职场人-职场商务礼仪与沟通技巧》

【课程背景】

- ◆ 塑造积极的工作心态；
- ◆ 探讨礼仪与处世、事业成功的重要性；
- ◆ 塑造良好的商务接待形象与个人魅力，打造完美的视觉名片；
- ◆ 掌握现代职场中通用的礼仪规范，以恰当的方式表达对别人的尊重，避免无意中冒犯他人；
- ◆ 学习商务接待过程中需要注意的礼仪规范。
- ◆ 提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，增强与人沟通的技巧。为个人的发展和企业的发展拓展您的人脉资源。

【课程特色】

- ◆ 内外兼修，使您在商务交往中充分展示自己的个人魅力、轻松自如的与人沟通；
- ◆ 理论和实践相结合，简单、易学、实用；
- ◆ 突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

【课程形式】

- ◆ 培训形式：理论讲解+互动+案例+研讨+训练+情景模拟

【课程时长】 3 小时。

【课程大纲】

第一模块商务接待场景礼仪

人情练达即文章

- ◇ 人际交往的安全距离-不要轻易进入对方的安全空间
 - 1)亲密空间距离
 - 2)私人空间距离

3)社交空间距离

4)公共空间距离

- ◇ 见面五件事--问候、称呼、握手、自我介绍、交换名片
 - 问候礼仪--问候语是顺利开展人际关系的润滑剂
 - 握手礼仪--一"握"定音
 - 称呼礼仪-记得对方的名字
 - 自我介绍礼仪--充满自信
 - 介绍他人礼仪-位尊者有优先知情权
 - 名片交换礼仪-尊重对方的脸面

商务接待序列礼仪-----展现素养的关键场合

- ◇ 谈判座次的安排
 - 方桌还是圆桌，如何讲究？
 - 会议座次安排
 - 宴会座次安排
 - 宴会敬酒礼仪
 - 迎接礼仪
 - 接待礼仪
 - 开关门礼仪
 - 乘车礼仪

第二模块：沟通礼仪

沟通的基本规则

- ◇ 沟通是什么？
 - 沟通目标:鼓舞对方达成行动;

- 沟通步骤:编码、解码、反馈;
- 沟通之道:100%的责任
- 沟通底线:说对方想听的，听对方想说的

沟通技巧-----知己知彼，百战不殆

- 1. 问对问题:了解他的心/发问的技巧
- 2. 有效倾听:倾听的层次/倾听的用词、语调和动作/倾听的技能/倾听的禁忌
- 3. 有效反馈:理解确认/异议澄清/肢体语言反馈
- 4. 微笑:欲取之，先予之
- 5. 赞美:面子给你，里子给我
- 6. 频道同步:原来都是同道中人

第三模块：客户分析

客户的类型

- 1.为什么要了解客户？
- 2.常见客户类型分类原则
- 3.客户的四种类型（老鹰，白鸽，孔雀，猫头鹰）
- 4.在销售场景中如何根据四类客户特点建立第一良好的商务印象？
- 5.如何运用客户分析打开商务话题，促进商务洽谈？
- 6.知己知彼，百战不殆，客户分类应对，即是人情达连，高情商巧促成交