

《商务礼仪与高情商“赢心”沟通》

【课程背景】

当今社会，已经将商务礼仪提升到软实力的高度来谈论，而软实力包括礼仪和沟通两大能力。主要针对公司商务人士设计的课程，主要内容是商务职场人士的礼仪规范和修养表现，以及商务职场人士的情商修为、沟通礼仪和沟通技巧。美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或者咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格来购买这种能力。”可见，在商务职场中沟通有多么重要！

【课程对象】 商务职场人士

【课程目标】

1. 没有说教，不要大量理论，给学员最直接的思维和方法。
2. 通过学习和训练，全面提升商务礼仪的核心知识和不同情境下的运用技巧。
3. 通过学习和训练，掌握商务场合与职场中的沟通技巧，提高个人情商修为
4. 最后一部分，还与你的生活切实联系起来，教你如何与身边的人进行良好的沟通，这是改变你生活的开始。

【时间安排】 2天（6小时/天）

【培训形式】 情境实践、案例分析、分组讨论、游戏引导、多媒体等

【课程纲要】

商务礼仪与高情商“赢心”沟通课程前的情境分享：

情境一：你是公司营销部的经理，此次代表公司参加产品国际大型展览会，展

览会的组织者是一位优雅的女士，洽谈展位事宜，请根据以下三方面展示你将如何做？

- 1、电话预约
- 2、见面时的礼仪
- 3、初次交谈的技巧

情境二：如果你是公司的前台接待人员，有客户前来要见公司的领导人，请问你会如何接待？

- 1、如何征询领导意见，确定是否接见。
- 2、接待引导中，如何正确的引领？
- 3、引导客户进入会客室？

要求：学员分组讨论，然后进行情境模拟展示

第一部分：商务职场人士的个人礼仪修养

一、完美的形象是个人修养的写照

- 1、职业形象的构成要素；
- 2、职业形象对事业发展的影响，不要挑战你的人格底线；
- 3、你的形象价值百万——不修边幅的人在社会上是没有影响力的；
- 4、看起来就象个成功者——定位你的职业形象；

二、整装待发的商务活动前奏准备

- 1、首应效应、末轮效应
- 2、仪容仪表的基础，清洁跟个人能力有关吗？
- 3、修面：男士魅力的亮点！

4、化妆：女士商务形象的标志！

5、商务人士的发型要求；

6、职业形象中的服饰

- 职业着装的基本原则

【案例分析】比尔盖茨为什么被拒绝进入高尔夫球场

- 着装误区点评

男士着西装十大硬伤@女士着正装十项注意

- 女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配

三、商务场合个人形象仪态礼仪

【现场模拟演练】

1、仪态礼仪的价值

- 优雅的举止提升个人形象
- 恰当的举止能够增进双方的沟通

2、冰冻三尺非一日之寒——个人仪态姿势训练

3、站姿、坐姿、走姿的基本要领

4、纠正日常生活中的不良习惯

第二部分：奏响商务活动进行曲

【现场情境演练、学员提问、老师解答】

、 商务会面礼仪

1、有条不紊的工作作风

2、守时就是信誉

3、问候礼仪—顺利开展人际关系的润滑剂

4、用你的手握出经济效益

- 握手的内涵与时机
- 握手的顺序、时间和方式

5、名片礼仪

6、介绍礼仪的几种常见情境

7、送客的礼仪，慎终如始，则无败事

8、商务活动中的位次礼仪

- 乘车位次
- 陪同、行走时的位次
- 国内、国际会议位次
- 商务宴请位次
- 合影拍照位次

9、国际商务会面礼仪

- 鞠躬礼
- 吻手礼
- 拥抱礼
- 贴面礼

第三部分：高情商“赢心”沟通

、 高效沟通的基础：读心

测试：性格测试

二、 交往，从识人开始，商务人际交往中的双向互动

1、高效沟通，快速识人

诊断测试：《我是哪种沟通风格?》

性格分析之：驾驭型/老虎型

性格分析之：表现型/孔雀型

性格分析之：和平型/考拉型

性格分析之：思考型/猫头鹰型

案例分析

2、如何与不同性格的人进行沟通

情境演练

3、一个高情商的人是什么样的？

4、让自尊和自信成为人际关系的两大基石；

二、人际沟通中常见的心理学策略

1、首因效应——第1印象很重要；

2、相似效应——“一见如故”是交往的良好开端；

3、互惠效应——人情要“收支平衡”；

4、两情相悦效应——满足他人受尊重的需要；

5、自我暴露效应——认知相交，贵在交心；

三、商务人际关系中不可触碰的心理禁区

1、待人以诚，才能赢得尊重；

2、每个人都有自己的“领地”；

3、拒绝做不良情绪传播者；

- 4、不能伤的“面子”；
- 5、尊重彼此，不做“包打听”；
- 6、惹人生厌的“过度表现”；

第四部分：高效“赢心”沟通技巧及运用

一、高情商沟通术

1. 测测你的沟通能力？
2. 什么是沟通？
3. 专注于你的沟通目标
4. 拒绝“非 A 则 B”的简单选择
5. 掌握沟通的七大要素
6. 11 种致命的沟通过失
7. 沟通中如何创造安全的氛围
8. 发出正确的信息
9. 准确接收
10. 恰当的反馈
11. 从观点到行动，做出决策的四种方法

二、高效沟通在工作中的运用

1、如何与上司沟通

- 只有懂领导才能帮领导
- 如何取得上司的信任
- 保持主动和良好的沟通

- 对领导的地位和能力表示敬意
- 如何领会上司的意图
- 如何提建设性意见：站在领导的位置想问题

情景练习

2、如何与同事沟通

- 说话谦逊
- 分工合作
- 主动积极
- 平等自律
- 理解包容
- 善始善终
- 实力是最坚固的权力基础
- 忠诚比能力更重要
- 累积专业实力，创造自身价值

情景演练：

3、如何与下属沟通

- 魅力为先，命令其次
- 平等提前，等级退后
- 理解肯定，权威失败
- 鼓励参与，营造气氛

情境演练：

4、如何与客户沟通

- 5 分钟和陌生人成为朋友
- 赞美是最好的开场白
- 自我介绍的说话艺术
- 相似效应---“一见如故”是交往的良好开端
- 关键时刻的关心
- 站在客户的角度

5、沟通 4 大基石：

- 看，微表情、微动作里的大秘密
- 听，倾听是沟通的开始
- 问，以问助说，沟通要学会解方程
- 说，有效精准表达

6、非语言沟通

- 第一印象的影响力
- 微笑是沟通的王牌
- 视线是心灵的透视镜
- 体态密语—寻常姿势传递不寻常的信息

情景演练：

课程总结