

《煤炭矿石行业商务礼仪及人际沟通技巧》

授课讲师：何慧

培训目的及意义

随着中国成为全球第二大 GDP 强国，而进出口一直占据全球第一的位置，中国商业活动中的高端商务接待越来越频繁，大到国际间的贸易合作，小到企业的高规格接待，都需要国际化的礼仪行为作为交流的载体。到底在商务活动中如何进行得体不失宜的接待呢？如何在商务洽谈中拔得头筹，展示出企业的文化底蕴和实力呢？

此课程是礼仪领域中的经典课程，也是每一个企业必不可少提升商务社交的途径，本课程在此基础上结合企业的实际情况，从商务活动的形象定位、礼仪规范、礼数分寸、商务洽谈技巧一系列的讲授与训练。大幅度提升商务礼仪的运用技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程的心理理念及工具广泛运用在商务社交场景中。

【课程效果】

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面，全方位提升商务接待的各项礼仪修养
- 2、掌握煤炭矿石行业商务活动的全方位必备礼节
- 3、掌握商务接待、参观厂区等各项礼仪
- 4、具备高情商商业沟通、洽谈的技巧
- 5、情绪管理、人际关系的情商技巧

【课程对象】

各部门商务接洽人员

【培训时限】 2天，6小时/天

【培训方法】 培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

【课程主体内容】



培训课程模块	培训课程单元内容	
第一节： 商务礼仪是高情商交往的第一步	如何展现企业的礼仪风范？如何在商务接待中营造专业的企业形象？如何在工作洽谈、人际关系中塑造魅力气场？为什么比怎么做更重要，在这一章节中我们一起从礼仪的道的层面，探究为何习礼？	课程目标： 在煤炭矿石行业中，礼仪是怎么理解运用的？如何提

	<p>视频导入：变化的世界 头脑风暴：工作中有哪些让人舒服的礼数礼节</p> <p>1、现代商务礼仪思考 煤炭行业的我们为何需要礼仪？</p> <p>2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界 1) 礼的最高境界 2) 仪的核心要素是什么</p> <p>3、商务礼仪的本质及概念 思考：是什么让我懈怠了工作中尊重别人的心？</p> <p>4、情商礼学的商务运用 案例分享：《难忘的商务拜访》</p> <p>5、阶段性总结及承上启下</p>	<p>升自己礼仪素养，从“动能”也就是学员的价值点为基础，进行挖掘和调整。</p>
<p>第二章节： 形象走在实力前——煤炭矿石行业职业形象塑造</p>	<p>正所谓好书要有好封面，个人形象就是企业形象的缩影和代表，在工作中，我们应该展现怎样的职业形象？对外接待活动中，我们如何通过形象营造我方人员的专业素养，体现企业风采？</p> <p>1、企业接待拜访——首因效应的心理学应用 1) 不同客户心理喜好分类 2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分” 3) 良好职业形象“TPO+W”法则</p> <p>2、男士职业形象管理——尊贵、干练、值得信赖 视频分享：商务场景的男士形象解读 1) 了解商务场合着装等级 2) 标准商业、职场男士仪容仪表 3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配</p> <p>3、女士职业形象管理——优雅、大方、赢得尊重 1) 穿对比穿美更重要 2) 标准商业、职场女士仪容仪表 3) 非生产岗位职场魅力的必杀技——“丝巾大法” 4) 非生产岗位的职业淡妆七部曲练习</p> <p>4、阶段性总结及承上启下 现场检测：职场形象诊断工具 10+1 自测表</p>	<p>课程目标： 通过老师讲解+模特展示+演练形成标准化的形象规范，并提供每日考勤的形象部分规范工具做以管理参考</p>
<p>第三章节：</p>	<p>工作中，面临领导的视察、同行的交流、上下游企业的</p>	<p>课程目标：</p>

<p>行为是情商的外在体现——商务接待礼仪全景训练</p>	<p>参观活动，无一不需要专业的礼仪行为表现出我方企业的专业素养，而在商务活动中，细节决定一切成败。</p> <p>小组讨论：我方人员见面前的接待准备工作有哪些？</p> <p>1、见面礼仪 – 文雅得体闻者心悅</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 问候的艺术 2) 得体的称呼 3) 距离的微妙变化即是关系的变化 <p>现场情景剧演练：《拜访重要大客户》</p> <p>2、介绍礼仪 – 有先有后清晰简明</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 介绍自己大方得体 2) 介绍他人尊者居后 3) 介绍集体主宾有别 <p>现场情景剧演练：各种情景中怎样介绍对方</p> <p>3、握手礼仪 – 握对手，永远是朋友</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 握手七绝唱诵演练 2) 握手判断人的性格 3) 握手礼仪注意要点 <p>现场情景剧演练</p> <p>4、名片礼仪 – 心与心的交流从了解开始</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 名片接送六要素（大家来找茬） 2) 现场分组演练纠错 <p>案例分析：《名片带来的大生意》</p> <p>5、厂区接待参观礼仪 – 洒扫庭院热诚相待</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 商务接待中的引领陪同 2) 商务接待的厂区参观路线 3) 商务接待的规格（高规格、同等级、低规格） 4) 礼遇客户、引领客户、主陪客户、超越客户 5) 上下楼梯礼仪 6) 商务接待座次礼仪 7) 电梯礼仪 8) 乘车礼仪 9) 会务接待的礼仪细节 <p>完美印象：馈赠什么样的礼品才是画龙点睛呢？</p> <p>6、商务宴请礼仪</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 宴请礼仪中点菜需要注意的细节 2) 座次的礼仪及点餐学问 	<p>根据企业的实际情况、地点、人员等，从领导接待、同行交流等不同场景进行商务礼仪的学习锻炼</p>
-------------------------------	--	--

	<p>3) 喝酒的讲究——架起双方沟通的渠道 4) 宴请礼仪中的禁忌（谈资、吃相、筷子的用法） 电影解析：《大家找茬之——憨豆先生的大餐》</p>	
<p>第四章节： 商务接待及工作高效沟通技巧实战</p>	<p>如何在商务洽谈沟通中获得主动权？如何快速走进客户的心门？如何减少工作中的沟通成本？获得同事及领导的支持？……这一切问题的答案都在本章节中</p> <p>1、沟通的意义取决于对方的回应 1) 沟通的定义 2) 沟通的四把万能金钥匙</p> <p>2、DISC 之不同性格分析——知己知彼 工具测试：运用专业 DISC 测评工具进行测试 1) 洞悉人性：DISC 四型性格解析 2) D 型特质人的沟通风格及相处之道 讨论练习：我身边的人、事、如何沟通？ 3) I 型特质人的沟通风格及相处之道 讨论练习：（同上） 4) S 平和型的同事沟通风格与工作风格 讨论练习：（同上） 5) C 型特质人的沟通风格相处之道 总结练习：遇见不同的人如何区分和对待</p> <p>3、如何拉近与客户的关系——听的技巧 思考：聆听寻找客户心理诉求 1) 服务倾听的那些事：案例分析 2) 服务倾听中常见障碍</p> <p>4、如何让客户更喜欢——说的技巧 1) 高手都会的肯定技巧 2) 亲和力声音的表达：怎么说比说什么重要 3) 同理心的运用</p>	<p>课程目标： 在商务活动中，说话的比重尤为重要，本章节通过 2 套工具的运用：1、DISC 工具 2、亲和力听说模型。从商务表达和沟通进行全方位练习，快速提升商务沟通以及日常工作沟通的能力。</p>
<p>第五章节： 场景实操&结训</p>	<p>1、以“话剧”方式进行 2 天内容综合演练考评 2、针对课程中的细节进行提问答疑 3、所有章节总结回顾 4、行动方案：学习内化</p>	<p>课程目标： 总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>

5、合影留念及 PK 奖励

课程结束