

<高效管理沟通与商务礼仪精要>

课程大纲

您在沟通的过程中是否有过以下的困惑：

——因低效沟通而造成低效管理，严重削弱了组织效率！

——什么是我们期望的沟通效果？

——为什么沟通总是障碍重重？

——如何使沟通变得更加有效？

沟通是企业高效管理的核心竞争力！

礼仪是沟通的载体！礼仪是素养的外现！

礼仪就是沟通中的文化也是文化中的沟通！

我们需要在礼仪中提高沟通的效能！

第一讲：高效沟通技巧是职业人士成功的必备要素

沟通的重要性：沟通的定义：沟通的种类：

沟通障碍：有效的信息发送：沟通的四大秘诀：

第二讲：高效沟通的步骤

步骤一：事前准备

步骤二：确认需求

步骤三：阐述观点

步骤四：处理异议

步骤五：达成协议

步骤六：共同实施

第三讲：管理沟通概述

一、管理沟通类型：

向上沟通、向下沟通、部门间沟通

二、管理沟通艺术：

向上沟通有胆(识)；向下沟通有心(情)；水平沟通有肺(腑)。

第四讲：与上级沟通的技巧

上级领导的个性风格分类：

不同个性风格领导的沟通习惯

与各种风格的上级领导的沟通原则

向领导请示汇报的程序和要点

说服领导的技巧

第五讲：与下级沟通的技巧

与下属作管理沟通的类型

下达命令的技巧

赞扬部下的技巧

批评部下的方法

第六讲：部门间沟通的技巧

判别自己和别人的性格

PAC 沟通分析

同理心训练

第七讲：商务礼仪原则

三问剖析商务礼仪

礼仪的起源与定义

职业形象传达的信息及作用

商务礼仪的主要内容、特点、基本原则

第八讲：先声夺人---电话礼仪

接听电话流程/转接电话流程/电话留言流程

接听电话礼仪/接听电话技巧/拨打电话礼仪

第九讲：谋面礼仪

一．商务接待的流程/商务接待的六原则

 商务接待餐饮礼仪/接待时的馈赠礼仪

二．会议的组织流程/会议的座次安排

 会议的服务利益/会议的主持礼仪

三．商务谈判的准备/商务谈判地点的布置

 谈判中的情绪处理/签约礼仪

第十讲：涉外礼仪精要

欧美民族的礼仪与禁忌

日韩民族的礼仪与禁忌

阿拉伯民族的礼仪与禁忌

印度民族的礼仪与禁忌

非洲民族的礼仪与禁忌