

---

# 职场礼仪与有效沟通

讲师：

李巍华

## 课程背景

职场礼仪是通向职场的台阶。没有章法的礼仪或让人尴尬或让人感受不到；

决定沟通效果是说什么吗？

--为什么我想了很多，却表达不出来？

--我说了一堆，可对方说不知道我要表达什么？

--沟而不通，无法达成共识怎么办？

工作中最大的障碍就是沟通不畅，许多事故和错误的背后，大多不是技术和操作的原因，而是缺乏有效的沟通造成的问题。

## 课程目标：

通过职场多方面礼仪的学习，提升员工整体职业素养

强调在沟通中的思维方式，让我们在沟通中的逻辑更加清晰，更加系统化与结构化，以帮助学员更好地达到沟通的效果。

## 培训对象：

企业全员

## 培训时间：

6H

## 培训形式：

体验式活动、案例谈论、团队活动、游戏、影片。

## 课程大纲

| 模块内容 | 课程大纲     |
|------|----------|
|      | 1、职场礼仪概述 |

## 1) 职场礼仪的定义

【案例】：公牛闯进陶瓷店

## 2) 职场礼仪的作用

针对个人；针对企业

## 2、职场礼仪规范

### 1) 着装礼仪

你的形象价值百万

自我职业形象塑造

### 2) 谈话礼仪

#### ● 谈话形式

--柔声细语

--注重互动(尊重对方、避免歧义)

#### ● 礼貌用语

万能用语

【练习】：怎样致谢和致谦？

【案例】：谈话的四不准和六不谈

### 3) 电话礼仪

#### ● --打电话的原则

#### ● --接电话的原则

### 4) 名片礼仪

#### ● --名片的接纳礼仪

#### ● --名片的递送礼仪

【案例】：名片礼仪中的四不原则

### 5) 座次礼仪

【练习】：怎样安排座位？

### 6) 餐桌礼仪

案例分析：酒桌上的潜规则

### 7) 邮件礼仪

#### ● --电子邮件主题的规范(清晰准确)

#### ● --电子邮件签名的规范(专业准确)

|                |   |
|----------------|---|
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● --电子邮件易读易懂原则</li> </ul>  |
| <p>沟通本质的概述</p> | <p><b>1、沟通的定义</b></p> <p><b>2、沟通三大重要观念</b></p> <p>1) 沟通是一种意见交换，不是证明对错；<br/>【案例】：张会计与小李</p> <p>2) 非语言决定沟通的效果<br/>【练习】：微表情</p> <p>3) 良好沟通的本质在于换位思考，而不是固执己见；<br/>【游戏】：人</p>  |
| <p>内部沟通的策略</p> | <p><b>1、沟通常面临三个问题</b><br/>用词不够准确；语句不够简洁；结构不够清晰</p> <p><b>2、内部沟通的基本理念与要素</b><br/>组织结构、组织文化、组织技术、组织成员</p> <p><b>3、与上级沟通的方法</b></p> <p>1) 讲事实<br/>2) 表感受<br/>3) 提期望<br/>4) 说结果</p> <p>简洁，清晰的工作汇报<br/>【案例】：开会通知汇报<br/>【练习】：1分钟工作汇报</p> <p><b>4、与下属沟通的方法</b></p> <p>1) 正面反馈<br/>正面反馈要点：具体<br/>【练习】表扬小李的突出表现</p> <p>2) 建议性反馈</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建议性反馈要点：描述但不判断</li> <li>● BEST（刹车原理）法则</li> </ul> <p>① Behavior. description (描述行为)<br/>② Express consequence(表达后果)<br/>③ Solicit input(征求意见)<br/>④ Talk about positive outcomes (着眼未来)<br/>【案例】标书的错误</p> |

|                |  |
|----------------|--|
|                | <p>【练习】日常工作使用 BEST</p> <p><b>5、平级沟通</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 平级沟通要点</li> <li>2) 平级沟通流程</li> </ol> <p><b>6、组织对外沟通</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 组织对外沟通的对象<br/>           供应商、经销商、政府部门、社会组织、客户及合作伙伴等</li> <li>2) 不同对象沟通的要求和技巧</li> <li>3) 组织对外沟通的障碍</li> </ol>  |
| <p>有效沟通的步骤</p> | <p><b>1、职场沟通现状</b><br/>           沟而不通；用制度代替沟通</p> <p><b>2、事前准备</b><br/>           【故事】秀才买材</p> <p><b>3、确认需求</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 第一步：有效提问</li> <li>2) 第二步：积极聆听</li> <li>3) 第三步：及时确认</li> </ol> <p><b>4、阐述观点</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 阐述计划</li> <li>2) 描述细节</li> <li>3) 信息转化</li> </ol> <p><b>5、处理异议</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 说出他的抗拒</li> <li>2) 说出他的感受</li> <li>3) 建立一致意见的基础（说 3—5 个他必须说“是”的话。）</li> <li>4) 找出潜伏的理由。</li> <li>5) 共同找出解决方法。</li> </ol> <p>【案例】：面对不想加班的下属怎么办？</p> <p>【练习】：史上最牛的女秘书</p> <p><b>6、达成协议</b></p> <p><b>7、共同实施</b></p> |