

商务礼仪与高情商沟通

——商务人士必会的职业素养

【课程背景】

商务交往活动中，礼仪不花钱却能带来无限的价值。“有礼走遍天下，无礼寸步难行”。良好的礼仪修养，不仅是个人魅力的体现，更是企业形象的体现。因此，学好礼仪，做个知礼、懂礼、守礼之人，是职场人士的必修课。

沟通能力显然已成为职场人士的刚需。心理学研究发现，沟通能力强弱与个人的情绪商数有着密切的关联。情商高的人沟通中能够理解他人，不会固执于自我视角，有足够的思想弹性，能够充分理性的跟人交流，也能够照顾到别人的情绪；同时理解自己，能够平等待人，交流时懂分寸知进退，

【课程收益】

了解礼仪的内涵，掌握商务礼仪的形象、举止规范、掌握商务接待与拜访礼节、掌握商务沟通技巧，高情商沟通的原则及工具运用，提升商务交往的魅力及情商能力。

【课程对象】

企业中高层管理者，基层员工，商务、销售、市场、研发、后勤等部门相关人员。

【讲授模式】 理论指导、案例分享、游戏互动、头脑风暴、实训演练

【授课讲师】 郑雯宜

【课程时间】 6小时

【课程大纲】

一、懂礼贵在“敬”与“仁”

1. 礼为立身之本
2. 敬人之道 故事案例
3. 仁爱之道 故事案例
4. 商务礼仪 3A 原则

二、商务魅力形象修饰——打造最自信的名片

1. 首因效应——第一印象价值千金
2. 整理仪容与魅力妆容
3. 着装 TPO 原则
4. 男士商务服饰规范
5. 男士商务配饰
6. 男士社交礼服规范
7. 女士商务服饰规范

8. 女士首饰佩戴原则
9. 女士社交礼服规范

三、商务仪态塑造——练就自信文明举止

1. 微笑的魅力——运气和财富的交换器 训练
2. 得体的眼神——传递内心热情的第一通道 训练
3. 站姿——刚健、英武、强壮的代名词 训练
4. 坐姿——稳重、端庄、大方的代名词 训练
5. 走姿——优雅、干练显风范 训练
6. 蹲姿——不让优雅打折扣 训练
7. 手势——关心从角度开始 训练
8. 行礼有度——尊重从身体前倾开始 训练

四、商务会面礼仪——让你成为人气王

1. 问候礼 称谓与问候 演练
2. 介绍礼 演练
3. 得体的握手 演练
4. 交换名片 演练
5. 礼貌交往距离

五、商务接待与拜访礼仪——编织人脉网络

1. 商务接待失礼行为
2. 接待流程与接待规格
3. 交通工具座次
4. 上下楼梯的次序
5. 乘坐电梯的次序
6. 引领的次序
7. 茶水礼仪
8. 商务接待与拜访礼节
9. 礼品赠送礼仪
10. 拜访的原则

六、商务宴请礼仪——提升商务交往魅力

1. 中餐座次
2. 商务宴会 5M 原则
3. 约请时间：约、请、提溜
4. 中餐宴会礼节 中餐敬酒礼仪
5. 中餐宴会禁忌

6. 西餐宴会座次
7. 西餐宴会礼节
8. 西餐上菜程序
9. 自助餐礼节
10. 鸡尾酒会礼节

七、人际沟通礼仪——提升处事魅力

1. 沟通是什么？
2. 有效沟通的要素——沟通的模型
3. 观察力训练 演练
 辩识人类主要表情、肢体动作
4. 倾听力训练 演练
 倾听的五个层次、倾听原则
 同理心倾听的关键
 如何听出背后的弦外之音和情绪
5. 提问力训练 演练
 优质提问的策略
 提问创造方法
6. 表达力训练 演练
 令人愉快的表达练习
 触动心弦的赞美技巧
 委婉表达意见的技巧

八、高情商沟通技巧——提升情商让沟通更轻松

- 1 情商的八大能力
 - 2、高情商沟通的四大原则 (关注情绪、有的放矢、驾驭有术、同理共情)
 - 3、识别情绪模式工具 工具演练
 - 4、处理情绪冲突的四个步骤
 - 5、同理心修炼工具 工具演练
- 结束：课程回顾与总结