

# 职业经理人高端商务礼仪及合作沟通技术

## 【课程背景】

职业经理人是企业的领头人物，职业经理人的形象专业与否、有无品味直接折射出企业整体形象与文化。优秀职业经理人丰富的学识与阅历、非凡的领袖气质、成功的形象、优雅的举止、自信的谈吐、智慧的目光无时无刻施加影响力，赢得员工的尊敬与信任，注入团队希望与能量，树立成功的企业形象。本课程针对企业经理人，制定高端商务形象塑造与应对各种商务活动中的礼仪规范技巧，成就魅力经理人！

## 【课程收益】

- ★ 塑造与行业、职业、职位相符的职业形象与经理人个人魅力；
- ★ 了解并掌握商务场合通用礼仪，在各类商务活动中游刃有余，增加社交魅力；
- ★ 提高个人影响力，团队凝心聚力，实现稳步发展；
- ★ 提升企业可信度与美誉度，塑造企业良好的公众形象，增加企业效益。
- ★ 掌握工作中高效沟通步骤和技巧
- ★ 解决工作中因为沟通造成的困扰，突破沟通瓶颈
- ★ 学会有效倾听、深度倾听的教练技术

【课程时间】2天，6小时/天（可根据客户需求调整）

【授课对象】职业经理人，各部门总监、经理，企业中高层管理者

【授课方式】理论讲解+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练+诊断点评

## 【课程大纲】

### 第一讲：经理人形象——事业成功，形象更成功

#### 一、职业经理人的成功形象

##### 1. 知名人物的形象影响力

讨论：外形特征带来的效应

##### 2. 经理人的形象定位

##### 3. 经理人的影响力始于成功形象

讨论：我的岗位定位和对外形象

#### 二、美丽从“头”开始——选对发型精神百倍！

##### 1. 发型——只选对的

##### 2. 女士职业发型——成熟干练显高贵！

###### 1) 干练简洁精致的短发

###### 2) 尽显优雅魅力的长发

##### 3. 男士商务发型——稳重精明显气场！

###### 1) 敢于露出额头

###### 2) 需要避免的发型

#### 三、拼颜值时代妆容秘笈——男士修出来，女士妆出来！

##### 1. 化妆的意义与力量

讨论：before & after 妆前妆后对比

##### 2. 亮丽出门OL10分钟化妆术

##### 3. 职场男士面容修饰

#### 四、着装礼仪——穿出权威穿出影响力！

##### 1. 着装TPOR原则

讨论：他们违反了哪些原则？

##### 2. 男士西装着装规范——提升魅力之道！

##### 3. 女士套裙着装要求——尽显精干高雅！

## 讨论：工作服也要穿出美丽！

5. 穿出自信好身材！
  - 1) 苹果型身材特征与穿衣搭配
  - 2) 香蕉型身材特征与穿衣搭配
  - 3) 鸭梨型身材特征与穿衣搭配
  - 4) 沙漏型身材特征与穿衣搭配
6. 佩戴首饰——少而精

## 第二讲：形体仪态礼仪——举手投足间的优雅魅力

### 一、优雅形体气质训练

1. 优美挺拔的站姿
2. 端庄高雅的坐姿
3. 自然得体的蹲姿
4. 洒脱自信的走姿

### 演练：自然亲和才是真正的气质美！

### 二、手势礼仪——不要让手出卖你！

1. 有趣手势语言密码
  - 1) 手势解密
  - 2) 看交谈中的手势识破心理
2. 常用手势规范集锦
  - 1) 引导与指引标准手势
  - 2) 注意手势的频率与幅度

### 演练：无言信号传递的威力

### 三、物品递送——设身处地尊重对方

1. 书籍、文件的递送
2. 单据、现金的递送
3. 杯子、雨伞的递送
4. 特殊尖锐物品递送

## 第三讲：商务交往礼仪——细节展现涵养

### 一、见面礼仪

1. 介绍的艺术
  - 1) 自我介绍——让您记住我
  - 2) 介绍顺序

### 案例：小王怎么办？

2. 交换名片——开启商务交往的大门
  - 1) 递送名片要适时有序
  - 2) 接收名片注意细节

### 演练：名片递送标准动作

3. 握手言“合”——友好合作的开始
  - 1) 握手的由来与意义
  - 2) 握手方式与顺序
  - 3) 握手的禁忌

### 情境演练：握手

### 二、商务接待礼仪

1. 商务接待原则

2. 接待前准备人事物
3. 公务车迎接——乘车礼仪
4. 迎接与引领——引领礼仪
5. 乘坐电梯——电梯礼仪
6. 进入会客室——落座礼仪
7. 不可不知的奉茶礼仪
8. 画上圆满句号——送客礼仪

演练：重要客户的来访接待

### 三、商务位次礼仪

1. 尊位上座留给何许人？
2. 乘车座次安排
3. 乘电梯位次安排
4. 会议座位排列
5. 宴请座次安排
6. 合影站位安排

## 第四讲：商务餐饮礼仪——美与味的文化大盛宴

### 一、商务宴请原则

讨论：筹备一次商务宴请

### 二、中餐礼仪——你在品菜，别人在品你

1. 主桌主位主宾排位
2. 点菜技巧与上菜顺序
  - 1) 谁点菜？怎么点？点什么？
  - 2) 把握上菜与进餐节奏
3. 中餐餐具正确使用
4. 筷子的那些事儿
5. 餐桌上吊胃口的丑态

### 三、西餐礼仪——繁琐中的赏心悦目

1. 西餐座次安排原则
2. 西餐点菜及上菜顺序——一道一道温柔吃撑！
3. 餐具摆放与使用——里三层外三层各司其职！
4. 期待已久的主菜登场——牛排怎么吃
5. 红酒——永恒时尚
  - 1) 繁琐中的乐趣——品酒品文化
  - 2) 端起酒杯时就优雅——怎么持杯？怎么喝？
6. 品鉴品文化：中餐与西餐文化差异

## 第五讲：解析沟通的真实目的

### 一、沟通是生而为人的必然需求

1. 生理需求
2. 认同需求
3. 社交需求
4. 实现目标

小组讨论：沟通失败的原因《客服真的听懂了吗》

### 二、沟通的目的

1. 信息

- 2.情感
- 3.思想

## 第六讲：沟通为什么会有障碍

### 一、沟通障碍的产生（游戏）

- 二、沟通失真模型
- 三、沟通的个人障碍
  - 1. 个性因素
  - 2. 经验水平
  - 3. 记忆不佳
  - 4. 态度不同
  - 5. 互不信任
  - 6. 心理品质

### 案例

### 四、沟通的组织障碍

- 1. 空间的设计（距离）
- 2. 当事人的价值观及参照视角
- 3. 语言及情绪
- 4. 缺乏信任
- 5. 职责不明确
- 6. 个性不相容
- 7. 拒绝倾听
- 8. 没有利用恰当的媒介
- 9. 沟通缺口
- 10. 方向迷失
- 11. 负载过重
- 12. 选择性知觉

## 第七讲:非语言沟通：超越字词之外的信息

### 一、非语言沟通的特征

- 1.非语言沟通的定义
- 2.非语言技巧的重要情
- 3.所有行为都在沟通的价值
- 4.非语言沟通提供了许多功能

### 视频分享

### 二、非语言沟通的类型

- 1.身体动作
- 2.声音
- 3.触碰
- 4.外貌
- 5.空间&环境

## 第八讲:会听才能讲到 TA 的心坎上

### 一、倾听的定义

- 1.听与倾听
- 2.倾听的五个层次

### 3.成为优秀的倾听者

#### 二、深度倾听——打开心扉的技术

##### 1.深度倾听的定义

##### 2.深度倾听的 3R 技术

Receive (接收)、Respond (反应)、Rephrase (确认)

##### 3.深度倾听适合的场合

#### 案例分享

#### 深度倾听练习：一家三口的对话

#### 三、跨部门沟通的原则

##### 1. 尊重、合作、责任

##### 2. 赞赏、化解、双赢

##### 3. 跨部门沟通的冲突处理

###### 1) 正确认识冲突

###### 2) 自身失误立即道歉

###### 3) 受了委屈冷静处理

###### 4) 拿不准的问题，不回避，不否定，不急下结论

###### 5) 得理要饶人

#### 四、向上沟通的技巧

##### 1.定位——为什么领导需要我

##### 2.价值——创造“被利用”的价值

##### 3.与上级沟通汇报的要点

##### 4.向上沟通的禁忌

#### 五、项目经理与客户沟通和谈判的技巧

##### 1. 诚心为客户创造价值，耐心听取客户心声，虚心对待客户要求

##### 2. 谈判的原则

##### 3. 谈判的筹码

##### 4. 谈判中的推进技巧

### 第九讲:在合作中沟通有技巧

#### 一、合作中高效沟通的步骤

##### 1.事前准备——设定目标，制订行动计划

##### 2.确认需求——认真倾听，有效反馈

##### 3.阐述观点——观点明确，排除异议

##### 4.处理异议——抛却成见，对事不对人

##### 5.达成协议——确认时间节点，明确完成标准

##### 6.共同实施——关注进度，阶段反馈

### 第十讲：尊重个性的沟通——DISC 人际沟通风格解析

#### 一、DISC 性格解析

##### 1.重要性

##### 2.测验目的

#### 二、DISC 性格具体特征

##### 1.D 型：老虎型力量型支配性支配指挥者

##### 2.I 型：孔雀型活泼型影响型表达社交型

##### 3.S 型：考拉型和平型稳健型规划支持者

##### 4.C 型：猫头鹰型完美型分析型思考分析者

### 三、DISC 性格具体特征

- 1.D 型性格特征与 D 型性格的沟通相处之道
- 2.I 型性格特征与 I 型性格的沟通相处之道
- 3.S 型性格特征与 S 型性格的沟通相处之道
- 4.C 型性格特征与 C 型性格的沟通相处之道

### 课程总结