

职业经理人高端商务礼仪及沟通技术

【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

【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：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！

2. 常用手势规范集锦

- 1) 指示标准手势
- 2) 引导标准动作

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

第二讲：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——别出心裁定义名字

演练：正式与非正式自我介绍

- 2) 解决头等头疼问题——介绍顺序

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
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

练习：分角色演练握手礼仪

二、商务接待礼仪

1. 商务接待原则
2. 接待前的准备
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
 - 1) 茶艺茶道的基本知识
 - 2) 为客奉茶及续茶的举止动作

练习：会议中的奉茶

8. 画上圆满句号——送客礼仪

演练：角色扮演现场练

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

案例分析：从大国交往看礼仪风范

第三讲：商务餐饮礼仪——美与味的文化大盛宴

一、商务宴请 4M 原则

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. 筷子勺子那些事儿
5. 餐桌上不适宜的举止

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. 葡萄酒文化——永恒的时尚
 - 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. 品餐品文化：中餐与西餐文化差异

第四讲：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》

第五讲：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

第六讲：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

第七讲:倾听不只是听见

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.深度倾听适合所有场合？

案例分享

深度倾听练习：一家三口的对话

三、与客户沟通的技巧

- 1.尊重、合作、责任
- 2.赞赏、化解、双赢

第八讲: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

第九讲：DISC 解析与沟通

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

四、与客户沟通技巧 (冷静、理智、策略)

- 1.耐心听取意见，虚心接受批评，诚恳感谢建议
- 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
情景演练