

职场精英的礼仪与沟通

课程背景：

优雅的礼仪、有效的沟通有利于形成良好的工作氛围，树立优秀的企业形象，赢得客户信任，增进彼此的了解；有效的表达沟通，有助于消除误解、隔阂和猜忌，增强团队的战斗力，提高员工的士气，激发员工的工作热情。美国著名学府普林斯顿大学对 1 万份人事档案进行分析，结果显示：“智慧”、“经验”和“专业技术”只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于有效的沟通。所以优雅的礼仪形象、高效的沟通技巧，将帮助企业员工形成一种“精诚团结、同舟共济的精神”就是有效沟通与协调的结果。

对于现代企业而言，面对外部环境复杂的同时，企业内部规模逐步扩大，导致内部组织结构复杂，而新生代员工已成为职场主力，在沟通方式上与原有企业文化产生冲突，要解决上述问题，必须重视企业的重视，与员工的有效培训，已达成携手共进，共同成长。

课程收益：

- 建设乐观向上的心态，营造团队积极氛围
- 掌握职场礼仪，体现精英形象，树立公司标杆
- 掌握工作中高效沟通步骤和技巧

课程时长：1 天，6 小时/天。可根据客户具体需求调整课纲内容。

课程对象：企业中坚力量、优秀员工、追求高素养的团队

授课形式：讲师引导、小组讨论、互动交流、练习、案例分析

课程大纲

第一讲：职场人士的形象塑造

1. 女性的着装要求

- ❖ 职业装的选择
- ❖ 鞋、袜、包的搭配
- ❖ 巧用首饰、丝巾及其它配饰

2. 男性的着装要求

- ❖ 公务西装、衬衫、领带、皮带、鞋、袜的选择与搭配
- ❖ 穿西装的十大误区

3. 专业的仪态

- ❖ 站、坐、走、蹲、手势、微笑

第二讲：商务接待礼仪

1. 商务用语礼仪

- ❖ 交谈礼仪
- ❖ 接打电话礼仪与技巧

2. 商务往来礼仪

- ❖ 招呼技巧
- ❖ 介绍时的原则
- ❖ 握手技巧
- ❖ 交换名片
- ❖ 奉茶礼仪
- ❖ 行进间
- ❖ 乘坐电梯
- ❖ 坐车的礼仪（轿车、商务车、考斯特）
- ❖ 热情的送客方式

❖ 拜访的宜与不宜

❖ 馈赠礼仪

3. 会务接待礼仪

会议接待中的茶杯摆放

会议座次安排

会议中的斟茶礼仪

参会者的素养和礼仪

第三讲：商务餐饮礼仪

一、中式餐饮礼仪

1. 请客吃饭是门艺术

1) 桌位位次

2) 点菜技巧和禁忌

3) 上档次≠贵

4) 敬酒礼仪及祝语

5) 餐桌禁忌

二、奉茶待客的礼仪

1) 茶叶品种的选择

2) 奉茶器皿的适用

3) 奉茶礼仪及动作技巧训练

第四讲：职场优质沟通礼仪应具备的心态

一、沟通是生而为人必然需求

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》（音频）

二、沟通的心态“锚”定位

1. 向下沟通要有“心”

2. 向上沟通要有“胆”

3. 水平沟通要有“肺”

第五讲：语言与非语言沟通的复合配方

一、语言沟通的前提必修——深度倾听

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. 深度倾听的练习

案例分享

二、非语言沟通的神助攻

1. 身体动作

2. 声音

3. 触碰

4. 外貌

5. 空间&环境

第六讲:改善沟通氛围

一、赞扬不溜须拍马

- 1.赞美从他们得意之事入手
- 2.肯定对方取得的成绩
- 3.赞美的话不是越多越有效
- 4.背后赞美更显诚意
- 5.赞美与奉承有区别
- 6.请教的姿态，是让人最受用的赞美

二、对方防卫心态的原因与对策

- 1.威胁面子的行为
- 2.避免对他人防卫

三、针对投诉客户的沟通礼仪（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

第七讲：不同性格对象的沟通策略

一、DISC 性格解析

- 1.重要性
- 2.测验目的

二、DISC 性格具体特征

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

情景演练