

商务礼仪与有效沟通

【课程背景】

企业员工的形象礼仪不仅代表自己，更是展现企业形象的一张名片。营销人员不修边幅，接待人员不懂规范，管理人员不善沟通，行为举止有失检点，这一系列问题都是缺乏礼仪常识造成的行为，将会直接影响到企业形象，有时候损失是不可低估的。可是员工应该如何做到知礼 懂礼 行礼，方能提升业绩，降低投诉，提高企业竞争力呢？

《商务礼仪与有效沟通》课程从礼仪表现、修养、精神三个层次全方位、多角度对企业员工形象礼仪问题进行深入讲解和实战演练，让学员学会立即就可以运用到工作中，通过实战演练提升沟通能力和技巧，能更好的跟客户相处，跟同事和领导相处达成一种和谐和圆融的关系，从而彰显企业形象，提升企业竞争力。

【课程受益】

- ◆ 掌握商务礼仪规范
- ◆ 打造专业的职业形象
- ◆ 提升服务意识和服务质量
- ◆ 提升职场沟通的能力

【课程对象】 企业基层员工 中层员工 高层员工

【课程特色】 运用案例 游戏 研讨 角色扮演 情景模拟进行实战训练

【课程时间】 1天（6小时）

【课程大纲】

第一部分：礼仪的内涵

1. 什么是礼仪
2. 为什么要学习礼仪
3. 礼仪的核心本质

第二部分：职业形象塑造

1. 形象决定成败，形象是第一生产力
2. 第一印象的魔鬼“7秒钟效应”
3. 职场仪容标准

4. TPOR 国际着装原则

5. 仪表

- 1) 场合着装
- 2) 商务女性“形象魅力”—塑造典雅、大方的商务形象
 - 商务套裙—专业性、权威感的象征
 - 商务衬衫—优雅感的魅力体现
 - 商务形象配饰—“恰到好处”的搭配
 - 商务化妆发型—“妆”出品位，“造”出我型
- 3) 商务男性“形象魅力”—打造尊贵、优雅、值得信赖的商务形象
 - 商务西装—尊贵、优雅的开场白
 - 商务衬衫—高贵感的经典体现
 - 商务领带—男人唯一表达自我的工具
 - 商务西装、衬衫、领带的搭配技巧
 - 商务配饰—商务形象的加分器

第三部分：职场行为举止

1. 眼神的运用
2. 微笑的表情
3. 标准站姿训练
4. 标准坐姿训练
5. 标准行姿训练
6. 标准蹲姿训练
7. 递接物品礼仪
8. 鞠躬礼仪
9. 引领手势训练

第四部分：商务交往礼仪

1. 见面礼仪
2. 称呼礼仪
3. 名片礼仪
4. 微信礼仪
5. 介绍礼仪
6. 握手礼仪
7. 体态礼仪
8. 拜访礼仪
9. 电话礼仪
10. 办公室礼仪

第五部分：商务接待礼仪

1. 迎送礼仪
2. 引导礼仪—走廊上、楼梯上、电梯上
3. 位次礼仪—会议 会谈 谈判 合影
4. 奉茶礼仪
5. 会务礼仪—会前 会中 会后
6. 乘车礼仪

第六部分：商务餐桌礼仪

1. 中餐礼仪
 - 1) 桌次排列礼仪
 - 2) 座次排列礼仪
 - 3) 宴请、赴宴礼仪
 - 4) 敬酒礼仪
 - 5) 步菜礼仪
 - 6) 用餐礼仪
 - 7) 餐后礼仪

2. 西餐礼仪

- 1) 西餐基本礼仪
 - 2) 西餐的座次安排
 - 3) 鸡尾酒会的礼仪
 - 4) 自助餐的礼仪
 - 5) 日本料理礼仪
 - 6) 品酒礼仪
 - 7) 咖啡礼仪
 - 8) 下午茶礼仪

第七部分：职场之有效沟通

1. 沟通要从心开始
 - 1) 什么是沟通
 - 2) 如何达到有效沟通
 - 3) 双向沟通
2. 三个沟通步骤

1) 三个沟通步骤—有效发送信息

2) 三个沟通步骤—积极倾听

3) 三个沟通步骤—有效反馈

3. 三种沟通方式

1) 非语言沟通—形象

2) 非语言沟通—肢体语言

3) 非语言沟通—语音语调

4. 手势语言黄金三角区

5. 沟通的障碍

1) 沟通的漏斗

2) 如何堵上“沟通漏斗”

6. 同理心沟通

1) 同理心训练四步法

2) 同理心公式

7. 人际沟通法则

1) 沟通黄金法则

2) 沟通白金法则

第八部分：课程整体回顾与总结