

《实战商务礼仪和沟通技巧》

-陈雪梅老师

课程起源：

二十一世纪，时代与科技迅猛的发展，企业的欣欣向荣和蓬勃发展更专注于如何提升全体商务人员的软实力。在人与人之间的商务交往中，“印象分”无任何悬念的占了商机的第一步，而具备良好的礼仪素养又使得商务从业人员在商务活动当中更加魅力十足、游刃有余。《实战商务礼仪》为企业员工提升个人为人处世的能力，让企业在行业竞争中立于不败之地。

课程收益：

重点强调落地、实用的商务礼仪知识，让学员能够结合自身的工作经历来学习，并最终能够学以致用。

通过实战演练，在实际的操作中掌握礼仪难点，实地训练法、情景教学法、角色扮演法等最有效的训练方法。

课程时间：1-2天，6小时/天

课程对象：企业全体员工

课程方式：重点讲解+视频、案例+情景式体验互动+知识点现场练习+整体实战演练

课程大纲

第一讲：商务礼仪不是规定，是商务交往的规范

- 礼仪在你我工作中无时不在

导师出题：分角色演练工作中的一个场景，体会在工作中都有哪些商务礼仪知识需要学习和掌握，在题版上一一列举出来

- 礼仪的内在涵义
- 商务礼仪到底讲什么
- 商务礼仪的基本特征和三大理念
- 商务礼仪于个体于企业的重要性

第二讲：商务形象—你的样子真的很重要

- 3秒印象关你过得去吗？
- 职场仪容标准
- 既职业又美丽的淡妆
- 职场的分类及着装标准
- TPO 场合思维模式建立

分组训练 TPO 模式思维图表连线

第三讲：动静之间-体现你的素养

视频案例

- 微笑是商务交往的通用语言

一号微笑和二号微笑的方法和场合

微笑练习 4 法

- 眼神是心灵的窗户

凝视角度

凝视区域

眼睛在面对面交谈时的作用

- 手势辅助你的表达

手势的礼仪范围

3 种常用手势分析和练习

- 距离掌握给自己和别人一个安全感
- 稳重优美的站姿讲解及训练
- 优雅大方的坐姿讲解及训练
- 从容自信的行姿讲解及训练
- 标准拾物的蹲姿讲解及训练

第四讲：实战商务礼仪彰显你的职业风范

商务礼仪小测试，看看你了解多少？

掌握的实用点：牢记商务礼仪的原则、记住尊者是谁。

一. 商务会面礼仪

(一) 称呼礼仪—商务交往中的润滑剂-

1. 打招呼-尊重别人的开始
2. 称呼的原则
3. 称呼的类别
4. 称呼的运用方式

(二) 介绍礼仪—初试你的交际能力

1. 自我介绍的方式
2. 介绍他人的原则
3. 介绍他人的顺序

(三) 寒暄方式—情商的展示

1. 赞美的方法
2. 寒暄的技巧（话题种类、场景、气氛）
赞美你身边的人，并有效寒暄

(四) 握手礼仪—一握定音

1. 握手的原则
2. 握手的顺序
3. 如何握手
4. 不同场合的握手（迎来送往、男女）

(五) 奉茶的礼节—巧手送温暖

1. 奉茶的顺序

2. 奉茶的禁忌

(六) 指引礼仪

1. 行走、引路、上下楼梯、电梯

二、商务电话礼仪—看得见的态度

1. 良好的电话形象、声音、语音、语调
2. 打电话的艺术
3. 打电话的时间掌握
4. 接电话的艺术
5. 做好电话记录
6. 挂电话的技巧
7. 手机礼仪

三、第四讲：商务宴请礼仪

1. 宴请要考虑的几个问题
2. 中餐的座次
3. 用餐的五大禁忌
4. 中国的酒文化
5. 西餐的座次
6. 西餐的正确入座方向
7. 西餐的正确刀叉及餐巾的摆放
8. 自助餐的礼仪

四、商务会议及座次礼仪

1. 商务会议基本礼仪
2. 政府机关与商务场合的座次区别
3. 商务会客的座次
4. 商务谈判的座次
5. 商务合影的座次
6. 商务汽车的座次

五、国际交往基本原则

1. 女士优先原则
2. 国际交往通用守则

第五讲：快速搭建人脉之沟通技巧

一、沟通的意义

- 1、认识沟通
- 2、理解什么是沟通、终极目的是什么？
- 3、职场 360°沟通对绩效的重要性
- 4、沟通的种类：语言、非语言
- 5、沟通的三要素：为什么、怎么做、呈现什么结果
- 6、良好沟通的前提：因镜而景、因人而异、克服情绪、保持觉察

故事：善于纳谏的两位皇帝

二、沟通的方法

1、打破坚冰—寒暄话：初次约见可以聊的话题

分组讨论：初次拜访客户时，如何寒暄？

2、如何倾听

- 如何成为一个好“听众”
- 别人的话你真的听懂了吗？
- 听的五个层次分析

3、问的技巧

分组讨论：拜访客户时因何发问？

- 问话的两个核心技巧：开放式、封闭式
- 两种问话的优劣势分析和巧妙用法

4、说的艺术

- 语言的有效表达 FAB 模式
- 妙语生花的语言的应用（软垫式）
- 把握说话的环境和时机

展开分组练习

5、察言观色的“读”

- 第一次交流如何让人对你产生好感
- 肢体语言传递的思想和情绪
- 如何拥有察言观色、洞察心理的技能

三、商务沟通的智慧与艺术

1、与上级沟通

1) 和上级沟通的原则

2) 形式与方法：

- 与上司沟通的形式之一：接受指示
- 与上司沟通的形式之二：汇报
- 与上司沟通的形式之三：商讨问题
- 与上司沟通的形式之四：表示不同意见

2、与下属沟通

1) 与下属沟通的原则

2) 形式与方法

- 与下属沟通方式之一：个别沟通
- 与下属沟通方式之二：团队沟通
- 有效与员工沟通

A 下达命令的技巧

B 赞扬下属的技巧

C 批评下属的技巧

3、与客户沟通

1) 沟通的原则

2) 形式和方法

- 相互尊重

一次关注一个点

确定对方需要

- 寻求共同基础

弄清楚要讨论什么、为什么？发现共同基础。

- 确定需要、需求和担心

先听对方说，营造和谐气氛。尽早而不是推迟找出重点，先讨论对方需要。

- 关注大家都需要的结果

由易到难

从目标到方案（双赢角度）

让对方先说

找出上限和下限

- 给出多种选择，保持灵活性

培养信任

多样创造形方案提出

根据客户学习的需求点和时间，梳理课程或实地情景演练