

《点滴细节展现专业素养 ——管理者礼仪及沟通技巧提升》大纲

课程收获

- 掌握商务场合言谈举止规范，提升中高层管理者的专业度；
- 了解管理者的职业形象是怎样的，认识到专业形象的重要性；
- 通过练习，掌握商务场合的接待技巧，了解谈判礼仪、餐桌礼仪；
- 掌握管理中的各种沟通技巧，提升沟通水平。

参加对象：公司中高层

课时：1天

培训形式：理论 50%，实战演练 30%，案例讨论、经验分享、答疑 20%。

课程内容

一、视图顿悟——启动商务礼仪的深层次“意愿”

- 商务礼仪重在商务
- 走出7秒第一印象怪圈

二、商务“形象”礼仪——管理者形象的重要性

- 管理者形象原则
- 女性的形象要求
- 男性的形象要求

三、商务“公务接待”礼仪——让公务接待更加规范

- 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？
- 迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久到达？
- 指引和陪同——在客户左面还是右面？在客户前面还是后面？左手指引还是右手指引？
- 乘电梯——谁按电梯？谁先上电梯？手部指引动作？
- 走楼梯——走在客户前面还是后面？让客户走左边还是右边？

- 商务介绍——语言、手部动作、转介绍顺序
- 递送名片——递送动作、递送顺序、名片禁忌
- 商务会谈、回见、谈判、签约的座位座次
- 商务和谈判时应注意的礼仪
- 奉茶和递水——倒多满？常见误区
- 公务乘车——私家车、专职车、商务车、中巴车
- 送别——几个人送？送别时经常会犯的错误

四、商务“举止”礼仪——行为细节中内心语言的流露

- 标准站姿、坐姿
- 轻盈的移动、优雅的取物
- 微笑——运气和财富的交换器

五、商务“餐饮宴请”礼仪——餐桌上的哲学

- 宴请准备：如何挑餐馆？如何控制预算？如何点菜？
- 邀约和迎候及餐前小座
- 中餐座次和座次
- 谁点菜？如何点菜？何时点菜？
- 谁来开酒？谁来开菜？
- 中餐餐具和吃相
- 中餐酒文化：敬酒顺序、敬酒动作、祝酒词、敬酒禁忌中餐宴请外宾的要求

六、商务谈判礼仪

- 谈判中的座次、谈判中的礼节
- 谈判中的肢体语言、谈判中的表情管理
- 不同性格谈判对手的禁忌

七、管理者沟通技巧提升

- 沟通的理念、概念和重点
- 管理者倾听技巧
- 管理者提问技巧
- 向上沟通、向下沟通、平级沟通