

## 《工程项目人员的职业素养与职业技能》课程教学大纲

**课程名称：**《工程项目人员的职业素养与职业技能》

**课程性质：**内训/公开课

**教学时数：**学时 6 小时（一天）

**课程简介：**德鲁克说：“企业的核心工作就是为客户创造价值”，可见客户是企业的重要资源。安装与维护人员在服务客户的第一线，客户的接触度高，在安装和维护的过程中应该熟练运用沟通的技巧，提高客户满意度，在做好本职工作的同时洞察客户心理，创造更多商机，提高公司整体业绩。

**教学要求：**采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，增加课程的实用性。

### 教学纲要

#### 第一章：工程项目沟通技能与方法

1. 项目沟通的实质
2. 项目沟通的九个要素
3. 项目沟通的八大特性
4. 项目沟通的有效空间距离
5. 项目沟通的身体语言忌讳
6. 沟通的“五心”
7. 有效沟通的十条基本原则
8. 有效项目沟通的四大关键
9. 倾听的重要性
10. 有效倾听技巧
  - ✓ 倾听的五个层次
  - ✓ 倾听的内涵——五到
11. “说”的技巧
12. 学会赞美
13. 走心的沟通-唱和术
14. 关键是我懂你
15. 口才的训练
16. 沟通积极的身体语言技巧
17. 沟通冲突处理
18. 人际关系作为资源带来的价值
  - ✓ 经理人成功的 80% 因素来自于人际关系驾驭能力
  - ✓ 沟通的理念与心态调整
19. 人际沟通的基本技巧
  - ✓ 通过“聆听”了解对方
  - ✓ 通过“提问”澄清问题

- ✓ 通过“表达”让对方理解
- ✓ 通过“信任”建立关系
- 20. “同理心”技巧

- ✓ 表现出同理，而不是同情
- ✓ 缺乏同理的倾听模式

## 第二章：掌握社交礼仪提升公司形象

### 一、礼仪与公司形象

1. 应具有的職業意识与职业形象
2. 礼仪的核心和内涵
3. 礼仪对工作产生的影响
- ✓ 你就是企业的“金字招牌”
- ✓ 你的个人形象构筑企业公众形象的基石

### 二、良好的职业行为 - 专业形象塑造

#### 1、提升你的“仪容”

1)你的“角色”应体现出的精神面貌

#### 2、你的仪容规范

1)面部修饰、肢部修饰、发部修饰、化妆修饰

#### 3、礼交场合仪表规范

1)着装 TOP 原则 (时间原则、场合原则、地点原则)

2)饰物的佩戴原则与搭配技巧

3)西装的着装规范、套裙的着装规范与禁忌

4)礼服的款式与配饰搭配技巧 - 应用于社交场合

5)不同体型特征的着装技巧与要领

6)管理者的形象风采与魅力装扮

### 三、良好的职业行为 - 公关交往艺术

1、商务引见、引导与介绍

2、握手与名片礼仪

3、席位安排的礼宾次序

4、商务距离的运用

5、电梯与乘车礼仪

6、座次礼仪、会议礼仪

1、问候的艺术

2、得体的称呼

3、距离有度 (不同情境下与客户的交往距离)

4、情境交往距离 (中国文化下的交往礼仪)

5、馈赠礼品的技巧与艺术

6、商务引见、引导与介绍

7、握手与名片礼仪

8、席位安排的礼宾次序

9、商务距离的运用

10、电梯与乘车礼仪

## 11、座次礼仪、会议礼仪

### 四、客户接待的技巧

#### 1. 如何送礼、送礼送到心坎上

✓ 送礼的注意事项

#### 2. 客户接待中餐饮的注意事项

#### 3. 商务用餐的分类

✓ 西餐礼仪

✓ 中餐礼仪

#### 4. 中餐餐具使用禁忌

#### 5. 商务人员如何点菜

#### 6. 菜式的选择与搭配

✓ 什么人什么菜、什么人什么待

7. 招待人切记冷场

8. 如何敬酒、头三尾四

9. 要有高潮、比如高看一眼。

10. 注意性别比列找女同事帮忙

11. 酒量小如何招待客人

12. 选择饭店、选择菜系（小饭店不便宜、大饭店不一定贵）

13. 选择地点更重要

14. 不熟悉饭店不进、自带酒水

15. 在团建活动中的注意事项

✓ 竞技活动要输赢适度

✓ 唱歌不能抢了客人风头

案例：巧用招待费用获得客户好感

### 第三部分：客户满意度管理与客户关系

#### 1. 什么是客户满意度

#### 2. 客户满意度的指标

#### 3. 做好客户心里预期管理

#### 4. 如何增强客户的粘性

#### 5. 如何让客户转介绍

#### 6. 重点客户的管理

#### 7. 客户分类的主要方法

#### 8. 控制客户的7种方法

#### 9. 客户管理的工具表单

#### 10. 客户信息管理

#### 11. 合同管理

#### 12. 客户档案管理

#### 13. 客户信息保密制度

#### 14. 客户关系的八大输出

#### 15. 客户的相处六大技巧

#### 16. 如何处理客户投诉