

商务形象塑造与有效沟通技巧

课程收获

- ◆ 本课程从商务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白商务交往规则和规矩的培训内容；
- ◆ 帮助学员掌握仪容仪表，行为举止礼仪，言语沟通等商务礼仪；
- ◆ 学会如何与客户打交道、如何进行商务宴请活动的礼仪培训。
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：企业各层级人员

培训时间：1天

培训形式：现场讲授、图片纠错、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

模块一：礼仪的概述

- 培训的背景
- 礼仪的五大类别及应用场合
- 学习运用礼仪提升企业品牌和个人形象

模块二：仪容仪表仪态礼仪——培养亲和力的技艺，锻造完美职业形象，加强风度修养

- 第一印象是什么？在人际交往中如何给自己加分？
- 商务人士的仪容仪表要求
- 商务着装的原则与穿戴技巧
 - 常见商务交往着装误区
 - 规范商务着装女士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
 - 规范商务着装男士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
- 人类最美丽的无声语言——微笑
 - 商务人士的微笑法则
 - 目光的凝视区域及运用
- 三步打造规范“站、坐、走、手势”
 - 不同站姿所透露的个人性格秘密
 - 不同坐姿所透露的个人性格秘密
 - 走姿透露出的个人内心特征
 - 常被忽略的错误手势及手势的禁忌
- 距离产生美——人际距离知多少
- 记忆比拼——仪容仪表仪态培训内容回顾

模块三：商务往来礼仪

- 称谓礼仪
- 问候礼仪
- 介绍礼仪
- 握手礼仪
- 名片礼仪
- 位次礼仪
- 接待礼仪

模块四：商务交谈礼仪——提升人际关系沟通技巧，增强个人语言亲和力，和谐商务交往人际关系

- 交谈礼仪
- 话题的选择
- 内容的禁忌

模块五：有效沟通技巧

- 有效沟通的前提
- 常见的不良沟通模式
- 不同性格人的沟通技巧
- 肢体语言的秘密
- 向上沟通的常见问题与技巧
- 下行沟通的常见问题与技巧
- 平行沟通的常见问题与技巧
- 有效沟通四个工具