

# 实战商务礼仪与有效沟通技巧

## 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：职场人员往来礼仪

- 称谓礼仪
  - 称谓的重要性
  - 称谓的种类（列举并逐一举例讲解）
  - 不恰当的称谓与分析
- 介绍礼仪
  - 介绍他人遵循的原则及场景演练
- 握手礼仪
  - 握手中产生的尴尬
  - 握手的掌势、力度、时间、距离、顺序

- 握手的禁忌
- 同行及引领礼仪
  - 同行引领位次规则
  - 楼梯引领注意事项
  - 电梯引领情景演练及位次讲解
- 位次礼仪——小座位，大学问
  - 同行位次
  - 会议位次
  - 乘车位次
  - 就餐位次
- 名片礼仪
  - 如何递送名片
  - 如何接名片
  - 合理运用名片的技巧
- 接待礼仪
  - 接待流程
  - 接待注意事项
- 拜访礼仪
  - 拜访前的准备工作
  - 拜访流程
  - 拜访注意事项

#### **模块四：职场工作礼仪——增强个人语言亲和力，和谐职场关系**

- 交谈礼仪
  - 话题的选择
  - 内容的禁忌
- 办公礼仪

#### **模块五：从“心”开始的有效沟通**

- 常见的不良沟通心态
- 常见的沟通态度
- 直达人心的沟通艺术过程

#### **模块六：有效沟通——知己知彼的性格分析技术**

- 性格测试

- 不同性格类型解析
- 不同性格类型的语言模式解析
- 不同性格类型的行为模式解析巧
- 不同性格类型的沟通技巧

#### **模块七：有效沟通——真真假假肢体语言的解读技术**

- 解读身体语言的秘密
- 解读脸部非语言行为
- 解读脚与腿的非语言行为
- 解读手臂的非语言行为
- 解读手部的非语言行为
- 解读腹、胸与肩的非语言行为

#### **模块八：有效沟通——企业内部沟通技术**

- 向上沟通的问题与沟通技巧
- 平行沟通的问题与沟通技巧
- 向下沟通的问题与沟通技巧