

# 职场商务礼仪与高情商沟通

主讲老师：唐黛琳

## 课程收益——六大职场竞争力

**敬人意识力**：礼由心生，掌握礼仪的本质，建立敬人意识，不让规范流于表面形式。

**职业形象力**：仪由外表，掌握全新的职业形象塑造方法，提升职场形象魅力。

**职场办公力**：礼赢职场，掌握商务办公技巧与礼仪规范，提升专业职业素养。

**接待拜访力**：以礼服人，掌握全面的接待拜访礼仪规范，展现专业服务水准。

**人际沟通力**：言之有礼，学会洞察人心，掌握有礼有节的沟通方法和技巧。

**商务应酬力**：迎来送往，掌握商务宴请、人情往来等场景的应酬处世技巧。

**培训对象**：需要提升职场礼仪与沟通技巧的所有员工。

**课程时间**：2天（6小时/天）

**授课方式**：

理论讲授+实战演练+案例讨论+培训游戏+经验分享+现场答疑

**课程大纲**：

## 第一章：职业形象礼仪

- 一、 形象的重要性——心理学原理之首因效应
- 二、 形象沟通的 **55387** 定律
- 三、 职场仪容礼仪
  - (一) 发型的 TSR 原则
  - (二) 发型与脸型的配合技巧
- 四、 职场着装礼仪
  - (一) 着装的 TPOR 法则
  - (二) 商务着装的四大原则

### (三) 女士职业着装礼仪

1. 职场着装六大禁忌
2. 服饰选择的三大要素

### (四) 男士职业着装基本技巧

1. 正装西服、衬衫、领带的选择及穿着方法
2. 职业西装需注意的“三个三”
3. 商务休闲场合着装技巧

#### 案例分享：

- 名人的着装争议事件
- 商务着装正反案例对比分析
- 海量图片讲解赏析

#### 现场演练：盘发、丝巾与领带系法等

## 五、 举止仪态礼仪

### (一) 坐、立、行、蹲的姿态的基本要点及训练

### (二) 递物、接物、手势的运用要领示范与训练

### (三) 商务活动中的表情管理与训练

#### 案例分享：

- 抖腿“抖”掉千万合约
- 曾国藩的三千步识人术

## 第二章：商务办公礼仪

### 职场办公力：如何掌握商务办公技巧与礼仪规范，礼赢职场？

## 壹、 办公室的礼仪

- (一) 与同事相处的礼仪与技巧
- (二) 与领导相处的礼仪与技巧
- (三) 与客户相处的礼仪与技巧

#### 式、 商务通信礼仪

- (一) 接打电话礼仪
- (二) 公文书写礼仪
- (三) 收发传真礼仪
- (四) 电子邮件礼仪
- (五) 微信沟通礼仪

#### 参、 商务会议礼仪

- (一) 组织会议的礼仪
- (二) 参加会议的礼仪

#### 四、 办公室的五大禁忌

### 第三章：商务接待礼仪

#### 一、 称呼礼仪

#### 二、 握手礼仪

握手的先后顺序、握手需注意细节、职场常见握手大忌分享

#### 三、 自我介绍及介绍他人

#### 四、 名片礼仪

如何规范接受名片、如何规范递交名片、如何巧妙索要名片

#### 五、 陪客户走路、迎客、送客礼仪

以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧

#### 六、 陪同客户进出电梯、进出门礼仪

有专人驾驶 无专人驾驶 门从里开与从外开引领礼仪

#### 七、 与客户交谈视线关注礼仪

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

#### 八、 乘车礼仪

司机开车 主人或领导亲自驾车座次安排

#### 九、 会议、会见、合影、谈判座次礼仪

#### 十、 馈赠礼仪

#### 十一、 送客礼节

现场模拟演练：如何专业得体地会见重要客户？

## 第四章 商务宴请礼仪

- 一、 商务宴请的 5M 原则
  - 二、 赴宴的礼仪
  - 三、 中餐宴会的桌次、位次排列礼仪
  - 四、 点菜的原则与诀窍
    1. 谁来点菜？
    2. 点菜的三优四忌原则
    3. 到底点多少个菜为宜？
  - 五、 中餐上菜顺序
  - 六、 用餐中招待宾客的礼仪
    1. 斟酒倒茶礼仪
    2. 开酒、开菜、布菜的礼仪
    3. 敬酒的顺序与技巧
- 现场演练：如何向客户或领导敬酒？

## 第五章 高情商沟通概论

- 一、 沟通的含义和表现形式
  - 二、 高效沟通模型解读
  - 三、 沟通的三个层次
  - 四、 沟通的漏斗原理
  - 五、 沟通的四大障碍
  - 六、 什么叫情商
  - 七、 情商在沟通中的重要作用
  - 八、 人际交往的六种模式
  - 九、 高情商沟通的白金法则
  - 十、 高情商沟通的双赢思维
- 沟通游戏分享：我写你画

- 案例分析：为什么沟而不通？
- 案例分析：高情商与低情商沟通对比
- 现场辅导：常见沟通难点汇总

## 第六章 高情商沟通的艺术

- 一、 高情商沟通的 **3A** 法则
- 二、 商务表达技巧
  - (一) 30 秒电梯法则
  - (二) 心理学框架效应沟通法
  - (三) 金字塔结构的表达技巧
    - 视频案例分享：换框效应的表达艺术
    - 演练：一分钟表达技巧
  - (四) 如何主持会议？
  - (五) 如何即兴发言？
  - (六) 如何汇报提案？
- 三、 赞美的技巧
  - (一) 赞美的三个原则
  - (二) 赞美的四大方法
    - “赞美”实战演练
- 四、 有效倾听技巧
  - (一) 有效倾听的 SOFTEN 法则
  - (二) 结构化倾听三要点
  - (三) 有效倾听的四大方法
    1. 及时地与回应
    2. 积极的身体语言
    3. 适时有效提问
    4. 进行复述与确认
    5. 如何听出玄外之音？

(四) “问”的方法与技巧

## 五、同理心沟通技巧

(一) 同理心与同情心的差异

(二) 同理心沟通五个“同步”

- 案例分析：毫无同理心的沟通

## 第七章 DISC 性格类型分析与沟通技巧

一、 DISC 人格特质现场测试——你是哪种人际沟通风格？

二、 四种不同性格特质的人的优缺点以及沟通的特点

三、 如何与 D(支配)型的人进行有效沟通

四、 如何与 I(影响)型的人进行有效沟通

五、 如何与 S(支持)型的人进行有效沟通

六、 如何与 C(思考)型的人进行有效沟通

七、 国学经典分享：鬼谷子的沟通九要

## 第八章 职场 360 度多层次沟通技巧

### 一、 与上级的沟通技巧

(一) 与上司沟通的四大法则

(二) 如何向上司请示汇报工作

1. 工作汇报的 4P 法则

2. 如何向上级报告坏消息？

(三) 如何获得上司的信任与赏识？

(四) 如何有效说服你的上司？

(五) 被上司批评时如何回应？

(六) 上司不接受你的意见时如何沟通？

(七) 上司对你的汇报不感兴趣怎么办？

案例分享与点评：与上级沟通的正反案例分析

## 二、 与下级的沟通技巧

- (一) 如何有效发布指令
- (二) 与下属建立信赖关系的四大方法
- (三) 如何有效激励下属？
- (四) 如何艺术批评下属？
- (五) 如何给下属做绩效面谈？
- (六) 如何调解部门内部矛盾？

## 三、 与同级的沟通技巧

- (一) 平级沟通的五个原则
- (二) 赢得平级同事的配合的六个技巧
- (三) 化解平级间的矛盾五个方法

## 四、 跨部门沟通技巧

- (一) 跨部门沟通要点——提升服务意识  
从“以自我为中心”到“以客户为中心”
- (二) 尊重欣赏
- (三) 积极主动
- (四) 换位思考
- (五) 全局思维
- (六) 知己知彼
- (七) 律己宽人

**视频案例分享：**张绍刚与刘莉莉沟通冲突分析