

《职场礼仪与实用沟通技巧》课程大纲

【课程收益】

- 1.掌握职场礼仪常识，了解易出现的诸多忌讳，避免无意中的失礼和尴尬
- 2.熟练运用职场沟通礼仪与上下级、同事之间进行良好沟通互动，赢取良好人际关系
- 3.了解职场必备礼节与有效沟通技巧，使沟通更有效，工作更高效
- 4.学习如何做事优雅，穿戴得体，举止文雅，富有自信地工作

【课程时间】 1天（6课时）

【授课对象】 全体员工

【授课方式】 理论讲解+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练+诊断点评

【授课内容】

第一模块：强化礼仪意识

- 1.礼仪的起源、定义以及内涵
- 2.职业人士学习礼仪的作用
- 3.内强个人素质、外塑企业形象；企业现代竞争的附加值，人际关系的润滑剂
- 4.职业形象的构成要素、传达的信息及作用：个人层面、企业层面
- 5.礼仪是来自内心的一份修养

第二模块：职场礼仪的运用

一、仪容礼仪——塑造良好的第一印象

- 1.第一眼印象=第一印象=首轮效应 2.7秒决定对方对你的第一印象
- 3.仪容修饰的要求 4.头发的美化
- 5.面容的修饰

二、仪表礼仪——视觉美学在商务礼仪中的运用

- 1.着装的TPO原则 2.女性职业着装
- 3.商务休闲着装礼仪规范 4.职业套装色彩与搭配
- 5.常见的着装误区点评 6.饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足
- 7.职业男士职业装的穿法 8.“三个三”原则
- 9.西服的面料、颜色、款式要求 10.衬衫与西服的搭配
- 11.领带是男人的酒窝 12.皮鞋、皮带、手表、袜子、笔、公文包

三、职场会面礼仪——提升职场形象竞争力

- 1、称呼礼仪（称谓、职场称呼、社交称呼）
- 2、介绍礼仪（自我介绍、为他人介绍、介绍的禁忌）
- 3、握手礼仪（握手的时间、力度、动作要领及禁忌）
- 4、名片礼仪（名片式使用方法、名片的保存方法、接递名片的动作要领及禁忌）
- 5、交谈礼仪（目光、眼神、肢体动作、微笑、手势）
- 6、奉茶礼仪（上茶的顺序、递送茶水的方位、奉茶的手位及禁忌）
- 7、乘车礼仪（主人开车座次安排、专职司机开车座次安排）
- 8、乘电梯礼仪（与客户同乘电梯时、与领导同乘电梯时）
- 9、行走礼仪
- 10、上下楼梯礼仪
- 11、出入房门礼仪
- 12、交谈位次礼仪
- 13、公务接待礼仪（受领任务/制定方案/组织配置资源/检查落实）

分组研讨：制定接待方案

14、餐宴礼仪 (点菜、祝酒、敬酒、餐宴座次)

15、送客礼仪 (送客的规矩及禁忌)

培训方式：角色扮演、视频教学、情景模拟实操、讲师点评

第三模块：实用沟通技巧

1. 沟通的重要性 (故事分享：秀才买柴)

2. 什么是沟通 (沟通游戏：你来说，我来画)

3. 沟通的冰山理论

4. 有效沟通的四个环节 (发送信息、倾听、提问、有效反馈)

5. 与不同性格人的沟通技巧

6. 有效的对上沟通 - 获得领导信任；

【1】学会听懂上级说话，不要想当然

【2】问好问题，了解领导的真正需求

【3】有效表达，提高建议的采信率

【4】领导喜欢怎样的工作汇报

【5】工作汇报技巧

【6】工作汇报的常见问题

【7】工作汇报场景演练

7. 有效的横向沟通 - 获得他人支持。

【1】用好非职务权力，增强个人影响力

【2】分析对方的利益，启动对方需求

【3】踩住对方的动力点，[销售](#)你的主张

【4】了解并消除对方顾虑，促使对方参