

# 礼仪素养与沟通之道

## 【课程背景】

现在很多毕业后刚参加工作的职场人士，被社会和企业冠以“职场小白”的称号，究其原因，不仅是刚毕业的大学生无论从专业知识和工作经验上几乎是空白，而且，由于在学生时代，家长们只注重学习成绩，往往忽视了情商和逆商的教育，导致莘莘学子大学毕业走向社会后，才发现学历和学校仅是一张到达目的地的车票而已，下车后如何生存与发展，书本知识已经不是主要支柱了，而心理素质的强与弱，往往能决定“小白”们能在职场上走多远。

本课程从礼仪素养与沟通模块，提升和丰满学员与人沟通内容中涉猎的宽度、广度、深度、高度不仅仅提升学员的工作能力，同时对学员的情商也是大幅度提升的过程。

## 【课程目的】

使学员全面掌握商务活动中的各种礼仪，适应日常商务场合的职业礼仪要求；塑造商务活动中应具备的个人职业形象（男士、女士），在职场竞争中脱颖而出；提高商务礼仪素养、提升个人整体素质，给人留下深刻的第一印象；熟悉与全面掌握商务场合及人际交往中的各种商务礼仪规范与沟通技巧。

## 【课程收益】

通过课程的学习，帮助学员掌握礼仪背后传递的深层次内涵，帮助学员提升礼仪技巧；

通过课程中的启发，塑造职业化形象；提升新员工职场综合素养;提升情商能力

理解到沟通的认识：学会沟通基础知识，熟悉原理、障碍消除、如何处理心态；

搞定跟领导的沟通：学会如何聆听指令、如何汇报、如何请示、如何处理矛盾；

搞定跟同级的沟通：学会如何营造印象、寻求支持、处理冲突、开好跨部门会议；

搞定跟下属的沟通：学会如何布置任务、如何批评、表扬、如何倾听、如何要求反馈。

**【课程对象】** 新员工/全员

**【授课方式】** 理论讲解 情景演练 互动体验 行动学习,视频学习

**【课程时长】** 2天6小时\天

**【课程大纲】**

**第1天：**

**一、职场“小白”为什么越来越难融入企业新环境？**

1、“小白”的心声：不是我不小心，实在是我不懂

2、有关行业调查数据统计：

3、案例分享：一个高学历 MT 离职的故事

**二、揭开“小白”们情商低的原因？**

1、原生家庭：

1) 经济条件

2) 信息丰富

3) 家人关爱

2、社会原因：

1) 危机事件

2) 学历至上

3) 普遍认知

3、 个人原因：

1) 学习原因

2) 不干家务

3) 以己为心

### 三、 打通心法修炼的两大玄脉：目标与内动力

1、 目标与内动力之间的关系：

1) 每个人都有人生目标，无论是什么都是我们都想要实现的

2) 目标是一种状态和是一种结果？

3) 内心想要完成这个目标的渴望度越高，内动力就会越强

4) 目标是要去的地方，内动力就是要去的渴望程度（动力）

2、 如何设立人生目标：

1) 人生目标要将金钱决定的因素降低

2) 人生目标要是一种可持续的状态，是一种场景

3、 如何驱动内动力：

1) 场景化目标：

2) 意念化目标：

3) 练功的基础是有意愿

4) 吃苦的因为有实现的动力

#### 四、我应该用什么心态来面对职场？

##### 1、积极的心态

1) 积极心态的魔力

2) 不能消极

3) 如何调整心态

4) 你到底应该如何工作

5) 我和公司是什么样的关系

6) 认识和理解我们的老板与领导

7) 如何看待工作中的问题，困难与挫折

8) 如何看待工作中与人生中的机会

9) 如何看待工作中的付出，我们要如何付出

##### 2、企业是什么？

1) 企业的本质

2) 组织的目的

3) 什么是职场

4) 认识公平法则与因果法则

5) 认识企业的成本，节约是你难得的财富

6) 认识企业的效率，如何提高效率

7) 我们应该怎么做？

## 五、我应该用什么行动来面对职场？

1、科学的行动和了解您的职务

1) 如何开展工作

2) 两个意识

3) 谁是您的客户，您又是谁的客户？

2、如何进行您的工作？

1) 接受命令三步骤

2) 6W3H 方法

3) 了解您的工作目标

4) 达成目标的程序

5) 达成解决问题的目标

## 六、商务礼仪与职业形象定位

1. 如何让领导人从你的形象读到你的潜质

2. 如何让领导人从你的形象读到你企业的文化

3. 如何让领导人从你的形象读到自信和榜样

4. 成功形象的构成要素：第一印象：着装形象 55%、举止形象 38%、沟通形象 7%

## 七、职业化神情----积极状态训练

1. 接待过程中如何享受工作的快乐

2. 接待过程中如何营造愉悦的氛围
3. 接待过程中如何绽放真诚的微笑
4. 肢体语言的训练——不同场合、对象、和谈话目的下的站姿、坐姿、步姿、蹲姿、卧姿等
5. 肢体语言的艺术——你的身体全方位表态
6. 肢体语言演练——坐立行基本仪态、欣赏的目光、真诚的握手、热情的拥抱

## **八、商务着装礼仪——场合着装规范**

1. 商务仪容仪表管理
2. 商务正装的选择与搭配
3. 重要场合（展会）着装标准
4. 重要场合（演讲）着装标准
5. 重要场合（宴请）着装标准

## **九、商务着装品位——色彩与风格搭配艺术**

1. 个人色彩分析与服饰色彩选择
2. 个人身形分析与服装风格选择
3. 领带衬衫搭配的艺术
4. 商务皮鞋选择与保养
5. 商务腰带选择与保养

## **十、办公室礼仪——营造和谐氛围**

1. 办公室空间礼仪

2. 办公室角色礼仪
3. 与上级沟通的礼仪
4. 与同事沟通的礼仪
5. 与下级沟通的礼仪

## **十一、商务会面礼仪——如何与领导人会晤交往**

1. 握手礼仪国际规范
2. 介绍礼仪的细节训练
3. 名片礼仪的细节训练
4. 称谓礼仪的细节训练
5. 打破坚冰的技巧
6. 商务接待着装规范

## **十二、商务接待礼仪——如何让客户感受尊贵**

1. 接机礼仪细节训练
2. 乘车礼仪细节训练
3. 电梯礼仪细节训练
4. 引为礼仪细节训练
5. 问候礼仪细节训练

## **十三、商务宴请礼仪——不能忽视的细节**

1. 中餐座次礼仪

2. 主人应遵循的细节
3. 客人应遵循的细节
4. 餐桌陋习禁忌
5. 西餐位次礼仪训练
6. 餐巾刀叉礼仪训练
7. 敬酒词表达训练

#### **十四、商务社交场所礼仪**

1. 慷慨赞扬三要点
2. 婉转批评三明治
3. 回复批评的三要点
4. 平息抱怨的三步骤
5. 柔和拒绝的三步骤

#### **第2天：**

##### **一：沟通的初认识——意义、定义、原理**

- 1、沟通知识概述——良好沟通是“润滑剂”
  - 1) 职场沟通的重要性
  - 2) 沟通的定义与认识
  - 3) 管理者的沟通水平决定了其管理水平
  - 4) 职场沟通的类别

## 2、沟通在管理上的功能

- 1) 可以使思想一致、产生共识
- 2) 可以减少摩擦争执与意见分歧
- 3) 可以使管理者洞悉真相、排除误解
- 4) 可以减少互相猜忌、凝聚团队情感
- 5) 可以疏导人员情绪、消除心理困扰
- 6) 可以使员工了解组织环境、减少革新阻力
- 7) 可以收集信息、使团队状况共享
- 8) 可以增进人员彼此了解、改善人际关系

## 3、职场沟通的原理图——编码、解码循环图

## 二、沟通的三要素——心态、关心、主动

### 1. 职场沟通的基本问题是心态

- 1) 解决自私
- 2) 解决自大
- 3) 解决自我

### 2. 职场沟通的基本原理是关心

- 1) 关心难处
- 2) 关心不便
- 3) 关心痛苦

### 3. 职场沟通的基本要求是主动

- 1) 主动向上
- 2) 主动向侧
- 3) 主动向下

## 三、沟通的拦路虎——打破职场沟通“瓶颈”

### 1. 影响沟通的三个方面障碍

- 1) 信息发送者
- 2) 沟通的渠道
- 3) 信息接受者

### 2. 沟通障碍的三个具体表现

- 1) 向上无胆
- 2) 向下无肺
- 3) 平级无心

### 3. 无效沟通的十个产生原因

- 1) 一知半解影响了沟通
- 2) 猜忌误解影响了沟通
- 3) 语言文化影响了沟通
- 4) 自我认知影响了沟通
- 5) 思维模式影响了沟通

- 6) 消极思维影响了沟通
- 7) 先入为主影响了沟通
- 8) 情绪作用影响了沟通
- 9) 没有把话听完了的偏差
- 10) 视角高度产生的认知

#### 四、沟通的三板斧---会表达、会聆听、会反馈

##### 1.有效表达——想清楚，说明白，听得懂

- 1) 重要意义：沟通前想清楚四原则
- 2) 套路表达：沟通中的 PREP 表达法
- 3) 重要原理：沟通中的 SOFTEN 法则
- 4) 方针指导：赞美的原则
- 5) 实用技巧：直接赞美的八个技巧
- 6) 技能实操：克服障碍的九大策略
- 7) 对比分析：各种沟通方法的比较
- 8) 实用方法：化解争执七法
- 9) 互动练习：寻找优点与 PREP 表达
- 10)现场互动：你说我来画

##### 2.用心倾听——听清楚，想明白，悟的到

- 1) 重要意义：聆听的重要性

- 2) 四个层次：积极聆听的四个层次
- 3) 总结提炼：不善倾听七宗罪
- 4) 归类分析：倾听的三种境界
- 5) 对照检查：倾听五层次
- 6) 成功心法：沟通中有效倾听技巧
- 7) 管理技巧：倾听技巧之学会发问
- 8) 现场测试：聆听中需要反省的问题
- 9) 练习点评：如何有效聆听？

### **3.积极反馈——听要求，明期望，给方案**

- 1) 问题的核心是什么？
- 2) 问题的功能是什么？
- 3) 赋能的 GROW 提问模型
  - a) 厘清目标 Goal
  - b) 现状分析 Reality
  - c) 方案选择 Options
  - d) 该做什么 (What) ,何时 (When) ,谁做 (Who) ,意愿 (Will)
- 4) 工具：GROW 沟通模型
- 5) 情境模拟：结合工作中的真实场景采用 GROW 模型演练
- 6) 案例分析与练习

## 五、沟通技巧——高效组织沟通艺术

### 1. 打通向上的阶梯——如何与上司沟通

- 1) 正确理解上级意图想法——接受任务六步曲
- 2) 获得上司的赏识和认可——赏识认可的有效途径
- 3) 技巧性的说服你的上司——请示报告的编制
- 4) 消除被批评带来的压力——问题沟通之策略

### 2、凝聚团队的力量——如何与同事沟通

- 1) 将同事看成内部客户——内部客户转化的条件
- 2) 赢得同事的配合——供应链危机机制的建立
- 3) 避免同事之间的恶性竞争——自我反思图
- 4) 如何建立良好的同事关系——3A 关系法则

### 3、赢得下属的帮助——如何与下属沟通

- 1) 把下属当成绩效伙伴——下属需求的有效转化
- 2) 持续不断的辅导下属——绩效辅导 ABCD
- 3) 正确的委派工作任务——工作委派六步法
- 4) 培养成员的团队精神——责任机制的建设

### 4、换取别人的真心——因人而异的沟通

- 1) 性格诊断——人类性格类型划分
- 2) 性格测试——测试你的性格类型（DISC 测试）

3) 性格分析——四种性格类型的特质表现

4) 性格沟通——与不同性格人的沟通策略

5、斜向沟通——跨部门沟通协作

1) 跨部门沟通原则技巧

2) 跨部门沟通中对事不对人的5W2H法

3) 提升跨部门沟通协作个人方面的方法

4) 提升跨部门沟通协作团队方面的方法

6、跨部门沟通中的冲突管理

1) 正确认识冲突

2) 五种冲突处理方式

3) 冲突当中的情绪管理

4) 冲突管理中响应的原则

## 六. 沟通改善人际关系

1. 人际关系的正确认知

2. 人际关系产生冲突的根源

3. 好好说话，运气不会差

4. 好好说话，关系更和谐

5. 人际关系常见障碍与应对

6. 人际关系黄金法则和白金法则

7. 构建信任关系

8. 建立有价值的人脉网

9. 和利益相关者沟通和交往的要点

**七：总结回顾与行动计划**