

# 商务礼仪与商务沟通艺术

## 【课程背景】

众所周知，礼仪是是一个人内在素质的体现；也是一个企业外在形象的展现；更是一个社会精神文明的象征。但在现实生活中，能做到知礼、懂礼、用礼的有几个？尤其在商务场合中，仅有善意就够了吗？为什么一身名牌也会穿搭错误？怎样才能练就成功人士般的端庄优雅、自信洒脱？为什么才跟客户沟通了几分钟就被“请”出门……这其中一定有着大家对商务礼仪认知的误区。

什么样的商务着装能传递潇洒、知性、专业的信号？什么样的体态语言能让我们看上去更稳重洒脱、魅力四射？和对方初次会见时应该怎样握手寒暄……等等这些问题，您都可以在本课程中找到答案。课程将从商务礼仪的不同维度、不同层面、不同内容进行综合阐述和训练。在培训过程中突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣，使之能够轻松自如的运用到日常生活和工作中，塑造学员的职业化素养，综合提升职场竞争力。

## 【课程收益】

1. 掌握日常职业穿戴礼仪规则和言谈举止规范，塑造良好的职业形象；
2. 掌握商务交往及会面对待的行为礼仪规则，塑造完美的商务形象；
3. 掌握交往中的沟通的艺术、技巧和规范，提升沟通交往的能力与礼仪水平；
4. 帮助提升个人修养与内涵，打造商务“亮丽明星”。

**【授课对象】** 商务接待人员、公关经理、行政秘书、销售经理、客服人员、办公室人员等。

**【授课方式】** PPT 授课，通过互动讲授、案例分析、示范练习、角色模拟、讨论游戏、视频赏析、

学员互动

**【培训时间】** 3 小时（半天）

**【课程大纲】**

第一模块：让商务礼仪为你的事业加分

第二模块：如何打造知性美、儒雅帅的商务形象

第三模块：高情商社交礼仪 优化你的人脉关系

第四模块：场景化商务礼仪 打开你的业务新格局

第五模块：商务沟通诊断，避开沟通这些坑

第六模块：高效沟通礼仪 开创你的事业新天地

**【具体课纲】**

**第一模块：让商务礼仪为你的事业加分**

一、何为礼仪、商务礼仪

二、商务礼仪如何为我们的事业加分

1、静态美

2、动态雅

3、语言妙

4、程序佳

案例分析：商务礼仪案例分析（百度总监）

## 第二模块：如何打造知性美、儒雅帅的商务形象

### 一、仪容礼仪——如何让你的容颜传达敬意

#### 1、男士

(1) 发型发式要求

(2) 面部修饰

#### 2、女士

(1) 发型发式要求

(2) 面部修饰要点

### 二、仪表——如何穿出你的魅力与气质

#### 1、着装基本原则（TPOR）

#### 2、职业女性着装

(1) 女士着装的基本要求

(2) 女士裙装的四大禁忌

(2) 首饰佩戴要讲究的四个原则

#### 3、职业男性着装

(1) 西装的颜色搭配

(2) 西装的三个“三”原则

(3) 西装钮扣的扣法及不可忽视的细节

### 三、仪态——如何传达出你的自信、专业、洒脱

- 1、端正的站姿
- 2、优雅的坐姿
- 3、稳健的走姿
- 4、得体的蹲姿
- 5、专注的目光
- 6、真诚的微笑

实操训练：常用礼仪动作规范训练

案例分析：1、一次由仪表引发的误会；2、你的礼仪价值百万甚至千万

### **第三模块：高情商社交礼仪 优化你的人脉关系**

#### 一、语言沟通

- 1、礼貌用语不离口
- 2、职场用语软垫式
- 3、基本原则多赞美
- 4、莫以自我为中心

#### 二、电话礼仪

- 1、接听电话
- 2、代接电话
- 3、拨打电话
- 4、挂断电话

### 三、餐宴礼仪

#### 1、桌次排列

#### 2、座次排列

#### 3、宴请礼仪

#### 4、赴宴礼仪

#### 5、用餐礼仪

实操训练：基于场景化的语言规范、电话礼仪演练；

案例分析：1、这场接待成功吗？为什么？

#### 2、罗茜的功劳

### 第四模块：场景化商务礼仪 打开你的业务新格局

#### 一、见面礼仪

##### 1、合适的称呼

##### 2、得体的问候

##### 3、大方行握手礼

##### 2、清晰精准的介绍

##### 3、名片交换与微信扫一扫

#### 二、邮件礼仪

##### 1、邮件的格式

##### 2、写邮件的注意事项

### 三、位置礼仪

#### 1、同行礼仪

#### 2、电梯、楼梯礼仪

#### 3、乘车礼仪

#### 4、乘车座次排序

### 四、会议礼仪

#### 1、会议的准备

#### 2、座次排定

#### 3、发言礼仪

#### 4、与会礼仪

#### 5、主持礼仪

实操训练：基于场景化的握手规范、名片礼仪的演练；

案例分析：小小握手礼，错过大生意

## 第五模块：商务沟通诊断，避开沟通这些坑

### 一、沟通知识概述

#### 1、沟通为什么这么重要

(1) 沟通无处不在，无时不有

(2) 管理就是“沟通”

(3) 沟通决定了生活的质量

(4) 沟通是成就一生的首要能力

## 2、沟通的类别

(1) 语言沟通和非语言沟通

(2) 正式沟通和非正式沟通

(3) 单向沟通和双向沟通

(4) 会议沟通和个别沟通

(5) 上行、下行、平行、斜向沟通

## 3、沟通的原理图（三要素）

(1) 沟通甲方

(2) 沟通乙方

(3) 沟通渠道

## 二、沟通为何不畅

1、沟通准备：何为甲方思维？

2、从沟通渠道的角度来分析

(1) 积极的沟通氛围

(2) 防御性沟通氛围

3、从编码的角度来分析

(1) 语言表达能力不佳

(2) 不懂得说话的技巧或艺术

(3) 未注意非语言信息的应用

(4) 未能有效控制自己的情绪

#### 4、从解码的角度来分析

(1) 注意倾听了吗

(2) 听懂、听全面了吗？

案例分析+互动+练习+点评

### **第六模块：高效沟通技能 开创你的事业新天地**

#### 一、沟通能力如何提升

##### 1、从沟通渠道的角度来分析

(1) 主动开启沟通渠道

(2) 选择合适的沟通渠道

(3) 用真诚营造融洽的沟通氛围

##### 2、从编码的角度来分析

(1) 语言要精炼、清晰

(2) 巧用语言说服艺术

(3) 确保信息充分传达

(4) 重视非语言信息的应用

(5) 做好情绪控制

##### 3、从解码的角度来分析

- (1) 倾听的学问
- (2) 倾听时不中断对方
- (3) 用同理心去解码

## 二、职场沟通理念

### 1、向上沟通要有“胆”

- (1) 突破“中庸”思想
- (2) 要多出选择题，少出问答题
- (3) 要主动地、及时地反馈

### 2、平行沟通要有“肺”

- (1) 要有真诚、谦和的态度
- (2) 换位思考很重要
- (3) 多动脑、少责难

### 3、向下沟通要有“心”

- (1) 给予下属尊重，营造良好氛围
- (2) 用心倾听，用心沟通
- (3) 鼓励肯定，启发引导

案例分析+互动+练习+点评