

商务礼仪与高效沟通

——培训课纲——

一、课程背景：

现代社会礼仪是与人进行友好交际往来的重要前提和基础，而沟通则是礼仪的补充和延伸，没有良好的沟通能力，即使外在形象和礼仪规范都到位，那么也无法达到理想的交流和沟通效果。因此，无论在生活中还是工作中，礼仪、沟通两者缺一不可。在商务活动中，交易的成败与得失，蕴藏在商场人士熟悉的交易谈判之中。任何人想要在商务场合中表现得得体、彬彬有礼，想要在商务活动中进行交易谈判，都必须遵守商务礼仪。

二、课程对象：中高层管理，行政，销售，接待人员

三、学习价值：

- 1、通过商务礼仪的讲解工作人员能分清楚商务场合中自己的角色运用、适用范围及禁忌，从而更好的推动事业成功；
- 2、提升人际关系处理能力，快速建立信任感。
- 3、认识沟通的重要性与沟通的原理，掌握沟通的关键诀窍。

四、学习时间：一天面授课程（6个小时）

五、培训老师：张慧莲

六、教学特点：理论分享、案例工具、技能训练、实战应用、场景模拟等形式；

七、课程大纲

模块一：商务概述 —— 让有礼有节

一：礼仪的定义与特征

- 礼仪的要素

- 礼仪的作用

(礼仪视频分享)

- 礼仪的核心以及层次

二：商务礼仪的运用特点

- 商务礼仪的作用及适用范围

- 商务礼仪的价值

- 礼之四德：个人品德、家庭美德、社会公德、职业道德。

- 精准商务角色定位—— 不越位不出位 准确定位才到位

模块二：商务举止——让魅力展现

一、无声语言的魅力——表情礼仪

- 商务视线接触的向度
- 视线接触的部位
- 一笑千金的魅力与价值
(视频分享)
- 微行为背后的温暖

练习：微笑练习

模块三：商务接待——收获良好人缘

一、顺利开展人际交往的开始

讨论：为什么要遵守商务交往的规则？

- 称呼的作用
- 问候的次序
- 问候的四种方式

二、用你的手握出经济效益

- 握手的内涵与时机
- 握手的顺序与方式
- 握手的禁忌与姿势
- 接待礼仪中的“度”如何把握？
- 周总理的待客之道

三、传递介绍的几种常见情境

- 介绍的基本原则
- 介绍的形式
- 介绍的时机与顺序

练习：讲解+示范+小组成员组队练习

模块四：商务座次 —— 拉近商务距离

一、不同情境下的位次礼仪

- 商务交往的原则
- 乘车座次的四个为“尊”三个为“上”
- 乘车位次的四个要素
- 会议座次标准方式及口诀
- 民间的传统礼仪与官方内部会议的排序
- 五大场合的位次排序

二、动态情境下的位次安排

- 行进的次序
- 楼梯引导次序
- 电梯引导安排
- 出入会议房门次序及流程

实训：鱼缸练习

模块五：商务沟通 —— 助力和谐关系

一、沟通的含义

- 沟通的三个行为
- 沟通的基本方式

二、掌握沟通的三大原则

● 说的技巧

- 1、初次见面，开场很关键
- 2、称呼得体，为打好基础
- 3、牢记姓名，好感自然来
- 4、声音色彩，让场合清晰
- 5、交谈内容，有控制范围
- 6、赞美技巧，能深入人心

● 听的技巧

- 1、听的含义
- 2、倾听五步骤
- 3、倾听五层次

- 问的技巧

- 1、沟通五不问
 - 2、DISC 的挑战与优势
- 实训：章节回顾

三、新时代的通联礼仪

- 微信社交礼仪

- 微信形象塑造

- 微信社交禁忌

课程总结

- 老师进行课程总结
- 学员心得分享
- 行动计划