

商务人士工作必修课

了解商务交往中的谦恭之道



## 《商务礼仪·有效沟通精修课》

# 培训课程方案



## 课程介绍：《商务礼仪精修课》



自古中国重君子之德——君子之德践行于外就是“礼”



“礼形诸于外、德辉动于内”---这是对“德”与“礼”关系的最好诠释，看似很形式化的礼仪其实是内心“德性”的外在表现，“内有谦德外有恭敬”就是君子之礼的内涵，中国人学礼仪学的就是“自谦而敬人”的君子之礼。

礼仪素质是人才素质的重要内容之一，它包括道德修养水平、公众形象指数、对外交际能力三方面，是涵养、心态、形象、公关交际、口才等诸多要素的综合展现。每一名企业员工能否在日常工作与人际交往中以礼待人，是员工素质能力的重要构成部分。

本课程是面向企业商务人士设计的综合内容——在理论中训练，在训练中体会礼的内涵，全程寓教于乐，形式活泼、生动有趣，既学习了中华文化中的礼文化渊源又在实操层面演习了标准，是一堂有高度、有内涵、能践行的商务礼仪课。



## 课程大纲：《商务礼仪精修课》



### Chapter1：谦谦君子 待人以礼 —— 认识礼仪文化

什么是“礼仪”——《易经》里的谦卦

自谦敬人——礼在现代人际关系中的作用

客户工作礼仪的核心——敬

服务礼仪的目标——让客户“为利而来，携礼而去”

推己及人——你作为客户时，对于礼仪有哪些难忘的体验？

行动学习：商务人士必懂之“五感礼仪”



礼——道德准则、人伦秩序；仪——言行规范、仪式制度。礼仪不是简单的服饰装着、肢体动作、语言内容；礼仪是历史民俗的沉淀，是社会规范的体现，是社交沟通的标准，是人的基础素养与能力。

### Chapter2：礼仪之始“正衣冠” —— 男女着装的礼仪

视觉是关键——你的形象会说话！

视觉是关键——外貌魅力会引发明显的“辐射效应”

形象是职业化的基础：商务人士着装 TOPR 原则

正衣冠——男士正装着装礼仪（西装、中山装、商务夹克、衬衫、有领T恤）

正衣冠——女士职业正装的标准

正衣冠——男士女士发型规范

正衣冠——五分钟淡妆法

一张王牌——亲和力

团队互动：你的“个人形象评估表”



“你永远不会有第二次机会来给人留下第一印象”——“正衣冠”是商务与社交礼仪的基础。商务男士/女士的着装既要符合礼仪规范的要求，又要兼顾大众的审美与个人的情趣。

## Chapter3 : 君子九容 —— 举手投足的礼仪

雅姿美仪——“敬”在仪态中的具体体现

雅姿美仪——商务场景中的不雅“小动作”

雅姿美仪——自谦与敬人的站坐走行

雅姿美仪——手势禁忌与规范

雅姿美仪——凝视有区、距离有度

雅姿美仪——点头、招迎、起身、欠身、躬身、挥手

行动学习—— 肢体语言礼仪训练



### 核心概念

肢体语言是人与人互动沟通中信息传递的重要方式，优雅的力量蕴藏在人际互动的细节之中。“站坐走行”/“手眼身法”的规范能帮助我们树立更好的职业形象并获得他人的好感与信任。

## Chapter4 : 在朝序爵，在野序齿 —— 社交活动礼仪

君子待人——日常社交介绍礼仪

君子待人——日常社交名片礼仪

君子待人——日常社交握手礼仪

君子待人——递物与奉茶礼仪

君子待人——引导礼仪——步梯、电梯、户外、大厅

君子待人——乘车座次礼仪

君子待人——参会与发言礼仪

君子待人——工作汇报礼仪

君子待人——中餐就餐礼仪

行动学习——社交场景模拟训练

社交活动中人际互动的细节，决定了我们带给对方的体验感与认同感。我们需要从繁复的细节中帮助学员寻找规律和方法，并通过提炼帮助伙伴们能在日常生活中轻松自然的加以运用。



核心概念

## Chapter5：入境问禁入门问讳 —— 拜访礼仪

做个受欢迎者：销售拜访预约礼仪

做个受欢迎者：拜访前的准备工作

做个受欢迎者：到达与进门礼仪

做个受欢迎者：办公室对话礼仪

做个受欢迎者：告辞场景的礼仪

行动学习：拜访客户礼仪行为纠正



核心概念

学习商务礼仪的目的是为了获得客户的认可和信任，拜访工作是一个关键时刻，需要懂得客户当时的心情与状态。拜访前定好每一次拜访的核心目标，将学习到的礼仪运用到不同的场景中就能完成一次成功的拜访。

## Chapter6：口吐莲花先声夺人 —— 君子的言语之礼

养成好习惯：电话通话礼仪

养成好习惯：短信沟通礼仪

养成好习惯：微信沟通礼仪

养成好习惯：沟通四个误区与四大维度

养成好习惯：沟通中如何妙用拉近距离的约哈里窗口

养成好习惯：沟通的三大原则

养成好习惯：古代敬辞在现代场景的使用

行动学习：工作沟通中的礼仪运用与技巧



核心概念

礼仪是言行的规范——也是沟通的技巧。在日常的工作交往中，我们常常忽略如何用礼仪去优化我们与工作同事之间的关系。我们要能够通过回顾聚焦自己当前做法，寻找并界定出新的问题。

课程时长：3--12 小时（根据内容和受训人数确定时长）

## 课程介绍：《有效沟通》



### 培训背景：

为什么有人是沟通高手有人却常常不敢表达；为什么有人几句话就能平息对方的抱怨情绪有人却越说越让对方愤怒；为什么有人能巧妙地说服对方有人却词不达意很难达致共识。

沟通是一门先有技术才能升华为艺术的科学。本课程旨在解决不会沟通和无效表达的问题，帮助学员认识到达成高效沟通与表达的关键点，最为重要的是学会沟通宝盒中的两大工具----解决抱怨和消除抵抗的工具。

### 培训对象：

全体员工/渴望达成有效沟通的所有人士

### 课程大纲：

#### 一、重新认识沟通

- 1、撕纸游戏说明了什么？
- 2、沟通的误区

### 3、什么是真正的沟通

真正的沟通=问+听+说

#### 二、问

- 1、沟通的开始是设问
- 2、问题就是答案
- 3、学习设计封闭式提问、开放式提问

#### 三、听

- 1、用身体语言来表达倾听的含义
- 2、什么是同理倾听
- 3、同理倾听的价值
- 4、同理倾听姿态与眼神训练
- 5、同理倾听习惯性应答语言与头部反应训练

#### 四、说

- 1、防止双向沟通变单项沟通
- 2、沟通的第一法则用别人喜欢的方式说自己想说的话
- 3、别人为什么认同你说的话

表情亲和、说得有理

- 4、知己知彼沟通无障碍
  - 1) 沟通与性格有关
  - 2) 如何与不同性格的人沟通

#### 五、沟通宝盒

- 1、五步解决对方的抱怨情绪

1)正确认识抱怨、投诉的客户

2) 处理客户抱怨的总原则

3) 五个处理抱怨的步骤

2、五步消除对方的抵抗

六、结合本行业或本公司的案例进行沟通训练

**培训时长：**

3小时