

# 新员工商务礼仪与职场沟通

## 课程背景：

懂礼仪会说话是初入职场员工的必修课，无论是职场内部间的关系，还是陪同上级对外工作对接，企业都需要新员工快速调整角色，高效完成职场人应知应懂的往来沟通礼仪。通过长期授课一线调研发现，大多数新生代员工在初入职场中，都存在不善沟通、不懂礼仪的情况，职业化能力很难达到部门上级及同事期待的能力目标。

课程将以实战鲜活案例贯穿其中，通过案例拓展帮助新员工充分认知培训课程的有效落地法，懂得在职场初期有意识创造与他人之间更为信任的商务关系，赢得更加和谐的工作环境与个人影响力，获得职场发展中更加有利的向好因素。

- 清晰角色：具备职场环境中面对尊者的角色身份意识思维
- 深植理念：掌握职场人必备的职业心态及对工作的敬业心
- 修炼举止：掌握基本的职场礼仪行为标准、知礼懂礼习礼
- 突破自我：提升沟通表达能力、建立更好的圆融职场关系

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**新入职员工、1-3年新生代员工

**课程方式：**课堂讲解、案例分析、互动提问、视频案例、小组PK

## 课程大纲：

**导入：**

**一、礼学应用 HIT 模型：心态/行为/关系**

**二、职场沟通核心三要素：角色/过程/环境**

**【案例】商务精英职业化沟通与行为分析**

## **第一讲：职业形象管理**

### **一、职场形象的内塑外显**

1. 内塑：精神面貌、情绪状态
2. 外显：形象管理、仪态气质
3. 岗位与职业形象的关系

### **二、职场仪容管理**

1. 职业化发型分析
2. 面容妆容管理
3. 不可忽视的仪容细节管理

【互动】一页纸仪容管理

### **三、职场着装管理**

1. 商务着装原则五要素
2. 着装与岗位的高度统一
3. 商务正装穿着标准
4. 商务休闲装穿着标准
5. 商务着装与配饰禁忌

### **四、职业化仪态管理**

1. 站坐心理学体验
2. 职业化表情管理
3. 指引手势礼仪

【演练】角色模拟+讲师点评

## **第二讲：职场商务礼仪**

### **一、商务会面礼仪**

1. 寒暄礼
2. 称呼礼
3. 点头礼

#### 4. 招手礼

### 二、职场办公礼仪

#### 1. 公共用品管理

#### 2. 通联电话礼仪

#### 3. 微信沟通礼仪

### 三、指引介绍礼仪

#### 1. 行进礼仪

#### 2. 指引话术

#### 3. 介绍礼

#### 4. 握手礼

### 四、商务往来礼仪

#### 1. 电梯乘梯礼仪

#### 2. 陪同乘车礼仪

#### 3. 接待送行礼仪

### 五、办公沟通场景

#### 1. 会面入座礼仪

#### 2. 沟通时间管理

#### 3. 沟通举止禁忌

#### 4. 重要细节管理

### 六、参加饭局场景

#### 1. 位次礼仪

#### 2. 餐桌礼仪

#### 3. 敬酒礼仪

#### 4. 谈资禁忌

【演练】分组分角色模拟练习+讲师点评

## 第三讲：职场沟通艺术

### 一、职场沟通全面认知

1. 沟通能力的定义
2. 影响沟通的个人因素
3. 影响沟通的组织因素

【案例】改编《扁鹊与蔡桓公》

### 二、职场沟通三大心法

1. 礼字当头-有效沟通的基础
2. 思维模式-达成共识的意识
3. 人际关系-重视角色与环境

【工具】沟通之门——乔哈里窗模型

【讨论】哪些细节能促进沟通达成？

## 第四讲：职场沟通技巧

### 一、建立有效的沟通目标

1. 不同类型领导分析
2. 职场内外环境分析
3. 结构性沟通要点

### 二、向上沟通的技巧

1. 日常汇报的5个步骤
2. 沟通前的问题自测
3. 不同情况的汇报策略
4. 具体汇报内容的话术
5. FT法则：感受与事实的有效运用

【讨论】不同情况下的沟通话术

【工具】一页纸日常汇报模版

### 三、高情商沟通技巧

1. 注重沟通逻辑
2. 懂得察言观色
3. 精准表达措词

【案例】商务沟通的尴尬局面

### 总结与答疑

- 一、职场影响力：和“言”悦“色”
- 二、学习后的改变意识：具体行动计划