

商务礼仪与高情商沟通

一、 课程背景：

当今社会，已经将商务礼仪提升到软实力的高度来谈论，而软实力包括礼仪和沟通两大能力。主要针对公司商务人士设计的课程，主要内容是商务职场人士的礼仪规范和修养表现，以及商务职场人士的情商修为、沟通礼仪和沟通技巧。美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或者咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格来购买这种能力。”可见，在商务职场中沟通有多么重要！

二、 课程对象：企业商务部、服务部等

三、 课程目标：

1、准备大于能力：通过学习和训练，全面提升商务接待礼仪的核心知识和不同情境下的运用技巧。没有过多的说教，不要大量理论，给学员最直接的客户拜访的思维和训练方法。

2、以礼服人：训练员工良好的客户商务交往能力，掌握必备的商务礼仪，不仅有利于企业的经营发展，同时提升员工的职业自信，让客户全面感受到公司的卓越管理。

3、“赢心”沟通：拜访客户、接待客户、工作中与领导的沟通，对于职业人来说，是至关重要的能力。课程从实战实训出发，有效有用、有趣有落地。

四、时间安排：1天（6小时/天）

五、培训形式：情境实践、案例分析、分组讨论、游戏引导、多媒体等

六、主讲人：胡爽姿

七、课程纲要：

第一模块：以礼服人——职场商务礼仪应用

【现场情境演练、学员提问、老师解答】

、 商务会面礼仪

1. 有条不紊的工作作风
2. 守时就是信誉
3. 问候礼仪—顺利开展人际关系的润滑剂
4. 用你的手握出经济效益
 - 握手的内涵与时机
 - 握手的顺序、时间和方式
4. 名片礼仪
5. 介绍礼仪的几种常见情境
 - 自我介绍
 - 第三方介绍
 - 介绍公司
6. 引导、陪同客户的礼仪
 - 陪同客户行走的礼仪
 - 引导客户的多场景礼仪

- 进出电梯的礼仪
- 上下楼梯的礼仪
- 乘车礼仪

二、参加会议的礼仪

1. 不同会议位次礼仪
2. 参加会议的行为礼仪
3. 会议发言礼仪

第二模块：知己解彼——性格分析与沟通技巧

、 高效沟通的基础：读心

测试：性格测试

二、 交往，从识人开始，商务人际交往中的双向互动

1、 高效沟通，快速识人

诊断测试：《我是哪种沟通风格？》

性格分析之：驾驭型/老虎型

性格分析之：表现型/孔雀型

性格分析之：和平型/考拉型

性格分析之：思考型/猫头鹰型

分组讨论

三、 如何与不同性格的人进行沟通

- 1、 不同性格人的沟通技巧
- 2、 不同性格人沟通时反常表现的特点及应对
- 3、 复合型人的沟通技巧

案例分析

第三部分：“赢心”沟通——完美客户关系的“无限”沟通艺术

、 结构化倾听与反向叙述的沟通方法

1. 响应情绪

- 对方表达时的“情绪路标词”
- 排雷、点破和接纳

2. 确认事实

- 用 4 个 W 还原实际场景
- 信息挖掘

3. 明确行动

- 找出对方真正想要的东西

案例分析：

二、三大沟通能力：开放性、目标感、建设性

三、“如沐春风”的表达

1. 怎样提升你的人际友好度
2. 怎样得体的表达你的善意

3. 如何让别人愿意支持你
4. 怎样把已经发生的错误变成促进关系的机会

四、 展现自我的沟通训练

- 1、 即兴发言
- 2、 让所有人都和你聊得来的技巧
- 3、 让你的方案被人重视

案例分析：