

职场商务礼仪与必备沟通技巧

课程背景：

面对日益竞争激烈的职场环境，企业不断提升员工综合素养，员工的礼仪修养与职业素养被越来越多的公司发现并重视。礼仪素养的提升能够帮助职场人懂得创造他人之间更为舒适的关系，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。

本课程从职场人士的实际工作内容为出发点，通过对他们的职场角色、职业形象、行为举止、言谈沟通进行综合讲解，帮助他们快速认清职场角色、掌握礼仪规范，提升沟通能力，符合相关岗位的职业要求，提高在岗位上的职业能力，进一步将礼仪与素养的提升有效落地到相关的工作中，提升企业的社会效益和经济效益。

主讲老师：胡爽姿

课程目标：

职场角色——具备职场环境中面对尊者的角色身份意识思维，掌握职场人必备的职业心态及对工作的敬业心，建立专业得体且符合岗位身份的职业化形象。

行为修养——掌握基本的职场礼仪行为标准、知礼懂礼习礼，能够在商务场景懂得分寸、成就知行合一的职业人生。

沟通方法——认知跨部门沟通的特点和障碍，知己及彼，感性+理性相结合的沟通方式更适合当下时代的人物特征。感性的同理心+聆听、回应，理性的开放性、目标感、建设性，双管齐下，从源头拓展跨部门沟通的能力。

课程时间：1天，6小时

课程对象：中基层员工、全体员工

课程方式：引导式教学、课堂讲解、案例分享、情景模拟、视频案例

第一部分：外塑形象——职业形象综合塑造

一、职场礼仪的认知

1. 礼仪文化根源与商务应用
2. 企业与个人的礼仪应用原则

【案例】懂礼之人留下的好印象

二、职场人的仪容管理

1. 男士发型与面容管理
 - 简约清爽打造法
 - 面容整洁度管理
2. 女士发型与面容管理

👉 互动

三、品味升级与着装管理

1. 商务形象影响力的三个层次
2. 商务着装原则五要素
3. 着装与岗位的高度统一
4. 高品位男士商务着装
5. 高品位女士商务着装
6. 商务人士的着装与配饰禁忌

第二部分：礼仪应用——职场商务礼仪的应用

一、职场商务会面礼仪

1. 打招呼与寒暄礼
2. 与客户、领导打招呼的礼仪
3. 介绍礼仪
4. 握手礼仪与禁忌

二、商务往来细致化举止管理

1. 商务往来前的静态三步
2. 眼神交流的合理范围

3. 微笑的三度管理法
4. 得体展示物品的方法
5. 不同对象的有礼递送物品

案例演练

6. 手势的应用——标准/指示方位/引领他人
7. 商务交流距离——舒适距离/沟通距离/距离的禁忌

三、乘车礼仪

1. 小轿车位次
2. 商务车位次
3. 不同场合下的位次安排及语言表达
4. 上下车举止礼仪

四、商务宴请的餐桌礼仪

1. 位次礼仪
2. 餐桌礼仪
3. 商务宴请酒桌礼仪

【案例】吃饭过程的察言观色

第三部分：沟通就是职场生产力

一、学会主动沟通能解决大部分职场问题

1. 沟通的奥秘不在于说而在于听
 - 你必须先听他说
 - 和“大脑”对话
2. 高情商倾听六原则
 - 认知吝啬：倾听心力
 - SIER 主动倾听层次模型—感知、解释、评价、回应
 - 让对方感觉到你的理解

- 对别人感兴趣，而不是证明自己有趣
- 让别人感到自己有价值
- 无助时，主动示弱

3. 倾听现场练习

二、学会提问，和谁都聊得来

1. 具体且本质的问题
2. 我想问，你想答的问题
3. 提问双方有交集的问题

三、高情商表达的逻辑与技巧

1. 指责就是树敌，抱怨就是认输
2. 赞美能达成你想要的
3. 培养幽默的 8 个方法

精准表达

- 两个提高说话水平的实战工具

第四部分：内部沟通的三把金钥匙

一、第一把钥匙：尊重与欣赏

1. 尊重他人从聆听开始
 - 先听后说—情绪、事实、期待
 - 听话听音
 - 听懂对方没有说出来的意思
2. 积极回应
 - 回应的第一句话该如何讲
 - 无声语言很重要
 - 如何让不友好的人好好说话？

二、第二把钥匙：换位思考

1. 其实谁都有理
2. 双赢思维
3. 开放性=扩大共识+消除盲区
4. 目标感=方案+帮助
5. 建设性=可执行的最小化行动+可持续的行动阶梯+即时反馈

三、第三把钥匙：知己知彼-不同性格人物的识别与沟通技巧

工具：性格测试

1. 怎样快速识别人物性格

学习活动：讨论、分析、视觉呈现

2. 怎样和不同性格的人沟通
3. 复合型性格人物的叠加沟通

■ 经典案例分析

总结与答疑