

《商务礼仪、沟通技巧》

【课程背景】

在竞争日趋激烈的今天，越来越多的企业和员工认识到职业形象和商务礼仪的重要性，却又有很多困惑：商务礼仪的内涵和规则是什么？在重要的场合如何进行自我形象设计？怎样给客户留下完美的第一印象？在客户拜访过程中又如何做到有礼有节，并与客户融洽、有效地沟通？

日常工作中，我们经常听到这样的抱怨：某某就靠一张嘴会说，领导、同事关系处得好，升迁就是快，其实没什么真本事。这话有普遍性，但却忽视了正如卡耐基曾说过的一个真理：一个人的成功，约有 15%取决于知识和技能，而 85%取决于其沟通能力。良好的沟通能力带给我们的是：高效的团队、超强的执行力、人脉、商机乃至资源整合。那么，我们怎样修炼自我的沟通能力呢？课程从人性的认识与需求出发，通过各种典型案例的讲解和分析，结合现代商务礼仪、职场礼仪与沟通的细节及模拟现实环境的操作演练，迅速提升沟通技巧并引入自我成功修炼之道。

【课程特色】

授课富有激情，语言幽默风趣、亲和力强，拥有深厚的专业知识和丰富的实战经验。

善于引导学员通过实际案例来加深对培训内容的理解和掌握。

将心理学与企业培训有效整合为体验式训练，大量采用游戏、情景再现、案例模拟及讨论等方式，使得课程的实用性更强，学员的掌握程度更深。

【课程对象】

各企业、事业单位的管理人员、服务人员、公关人员、办公室主任、接待人员等。

【课程收益】

帮助学员加深理解现代礼仪文明，全面掌握人际交往中的基本礼仪与技巧；

塑造良好的职业形象，熟悉并掌握运用商务礼仪，沟通礼仪与技巧，养成良好的职业习惯；

通过人性的剖析与工作中重要场景的模拟，掌握日常沟通的要领，从而推动事业的发展与成功！

【课程时长】 1天（6小时）

【课程大纲】

一、商务礼仪概述

1. 礼仪的定义与特征
2. 商务礼仪的作用
3. 商务礼仪的基本原则与要求

【情景模拟】三问剖析商务礼仪

二、职业形象塑造

【看电影学礼仪】 形象到底是什么？

1. 你的形象价值百万—不修边幅的人在社会上没有影响力
2. 首因效应—这是一个两分钟的世界
3. 职业着装的基本原则：

适宜原则/TPO 原则/和谐原则/个性原则

【案例分析】比尔盖茨为什么被拒绝进入高尔夫球场

4. 仪容仪表常见误区点评：

发型标准、面部要求(男士修面与女士化妆)

男士着西装十大硬伤

女士着正装十项注意

【案例分析】世界 500 强企业职场着装通用标准

5. 综合形象提升技巧

【情景录像】不同场合的不同着装方式与技巧

【现场指导】自我形象检查与重新塑造

三、常用社交礼仪

1. 商务会面礼仪：

迎送、称呼、问候致意、人际距离

引导—在走廊、在楼梯、在电梯、在会客室门口

介绍、握手、名片

【情景模拟】快速认识，得体交际

2. 接待与拜访礼仪：

不守时的人不可信—守时就是信誉

商务拜访四步曲

商务接待礼仪：基本原则/待客细节/待客分寸/注意事项

【情景模拟】如何同时接待身份地位不同的几位客人？

3. 乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车、的士、飞机、火车等

4. 商务通讯礼仪：

电话礼仪、手机及短信礼仪、传真礼仪

网络沟通礼仪（Email，QQ，微信等）

【案例分析】不良手机礼仪与唾手可得的销售订单失之交臂

5. 位次礼仪：

尊位的概念和特点

常见场景位次排序—乘车、行进、会客、开会、谈判、签约、宴会、合影等

【案例分析】话说姚明退役合影留念

6. 馈赠礼仪：

选择、赠送礼品的 5W1H 规划

送礼技巧分享

送礼七大“潜规则”

四、礼仪素养提升

1. 内强素质，外塑形象

2. 内修于心，外化于形—让礼仪成为我们源自心灵的呼唤！

五、沟通的基本问题：心态—言为心声

1. 积极的心态—消极的心态

2. 欣赏的心态—鄙视的心态

3. 感恩的心态—理所当然的心态

4. 双赢的心态—独赢的心态

六、职场沟通的基本技巧

1. 沟通三要素：

声音是人类交流中最有力的武器—不要忽略语音、语速、语调和音量的训练

表情训练：我的笑容价值百万美金/眼睛如同我们的舌头一样能表达

【互动训练】空姐的 12 次微笑换来的谢谢

【情景录像】推销之神原一平

肢体语言

【问题探讨】如何借助肢体语言更好的表达自己？

2. 沟通前的准备工作—预则立，不预则废

沟通对象的分析

明确沟通的目的

达成目的所需采用的方法或者预案

相关资料的收集或道具的准备

【案例分析】与市场部王经理的绩效工作谈话

七、因人而异的沟通风格

1. 人的四种性格类型及其对应的沟通风格：老虎型、孔雀型、猫头鹰型和考拉型

自我测试：认识自己的沟通风格

分析、判断、了解交往对象的沟通风格

【问题探讨】如何快速判断他人的沟通风格，让初次交往变得顺畅？

2. 了解并理解四种不同沟通风格的优势和劣势

【案例分析】“为什么乔林生的热情会遭到冷遇”？

3. 如何在沟通方面扬长补短，完善自我？

【问题探讨】如果你有一个老虎型的上司，你该怎样做下属？

【问题探讨】如果你是一个猫头鹰型的营销人员，你该从哪些方面修炼自我？

4. 如何与不同沟通风格的人友好相处并与之进行有效沟通？

【案例分析】华为公司强调和客户结成“不打领带的关系”

【情景录像】酒桌看人，准确快速，从容应对

八、有效客户沟通技巧

1. 认识你的客户

谁是你的客户

内部客户与外部客户

2. 认识[服务沟通](#)

什么是[服务沟通](#)

研讨：服务[沟通](#)能力对于个人和企业的长远意义

【案例分析】丽思·卡尔顿酒店集团的客户服务理念

3. 学会倾听

不要让舌头超越思想——先学会听，再学会说

【案例分析】卡耐基的纽约晚宴

如何提升倾听的能力

【互动游戏】区分不同表现的听的习惯

4. 适时提问

如何运用开放式与封闭式问题与客户高效[沟通](#)

如何运用征询性与服务性问题提升客户满意度

【互动游戏】她到底在想什么？

【情景演练】如何运用提问的技巧与投诉的客户进行沟通？

5. 善于表达

人际表达三准则——别人在乎你说什么，更在乎你怎么说

【情景录像】不同的说法，截然不同的结果

你喜欢我，我就喜欢你——人际相吸引的原则：喜爱并赞扬别人

【案例分析】卡耐基教你如何赞美他人

学会寒暄片刻——闲聊而不无聊

公众讲话——引人注目的最好时刻

【情景演练】如果这一生真要出人投地，一定要学会沟通，特别是面向很多人讲话

6. 如何说服客户—FAB 法则

知己知彼，百战百胜

【案例分析】招商银行马蔚华对员工的要求

FAB 法则

【问题探讨】猫和鱼的故事

【情景演练】工作场景模拟演练