

《商务礼仪与高效沟通技巧》

【课程背景】

礼仪文化和礼仪体系是企业文化建设的重要组成部分，是企业发展壮大的土壤。良好的礼仪文化和礼仪体系，对促进企业的经营管理和战略发展有着重要的积极作用，同时也将提升市场和客户对企业的认知感和品牌的影响力。无论是身处业务、市场、服务前端的员工，还是企业中后台生产、供应、研发、人财物等职能部门的人员；无论企业的基层员工，还是中高层领导，商务礼仪的提升、职业形象的塑造都是一门重要的、急需的课程。商务礼仪的提升、职业形象的塑造是企业礼仪文化和礼仪体系建设的基础性内容，亦是眼科行业从业者的基本职业规范和素养，更是人格魅力的展现。

现代型企业在市场经济活动中，服务与产品同等重要，服务是创造和提升企业价值和核心竞争力的重要手段。在业务与产品竞争白热化的今天，服务优劣对于竞争的成败起着至关重要的作用。无论多好的商品，都必须通过企业员工实施专业的服务态度和服务手段来为企业赢得顾客的喜爱偏爱、促成交易、执行交付，并产生可持续、可循环、可发展的客户黏性。而礼仪则是服务体系的基本要素，他不仅仅是一些标准动作的组合，更是一种知行统一、重在实践的修养，是一种供我所有、超客所需的意识。

【课程特色】

内外兼修，与工作现状紧密结合理论和实践相结合，简单、易学、实用。

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣：

【课程目标】

通过该课程的学习，学员能够得到以下提升：

- 1、使学员了解如何塑造与组织风格相吻合的专业形象，规范行为，提升企业形象；
- 2、掌握现代商务、社交的通用礼仪并熟练运用人际沟通技巧，提高商务工作中的个人魅力与沟通能力；
- 3、掌握提要的商务沟通技能，提升工作效率；
- 4、培养学员人际关系处理能力，建立有建设性的人际氛围，运用有效的沟通技巧处理商务活动中的人际关系；
- 5、全面提升员工的职业素质（观念、态度、能力）；

【课程时间】

1天（6小时）

【适用学员】

企业各层级管理人员、基层员工、客户服务人员。

【课程形式】

1、讲授方式：老师引导式讲授、小组互动讨论、课堂示范与模拟演练、交互点评、案例分享等。

2、设备道具：

1) 笔记本电脑、高清投影仪或液晶显示屏、激光笔、无线话筒、视频音响配件等。

2) 现场所用道具：水杯（带盖子）、水壶、纸袋、纸、笔

4) 现场互动、分组、问答、演练、操作、游戏、答卷、笔试、行为测试等互动参与环节。

3、培训分为：现场学习、单独辅导、实地检验、统一考核等。

【课程纲要】

第一章节：商务礼仪与职业形象---职场新鲜人的必修课程

开场互动小游戏导入

一、礼仪的起源、定义以及内涵

二、商务礼仪的主要内容、特点、基本原则

内容：内强个人素质、外塑企业形象；企业现代竞争的附加值，人际关系的润滑剂

职业形象的构成要素、传达的信息及作用：个人层面、企业层面

三、职业生涯中应普遍遵循的礼仪原则

· 分享知识和经验；在学习中找到乐趣

第二章节：如何培养良好的工作意识---礼由心生，态度决定一切

一、案例鉴赏

· 几个小故事

二、工作态度

1、我为什么而工作

2、我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示）

- 3、我应该怎么做（职业能力：态度 > 技能）
- 4、打造阳光心态，树立危机意识（青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐）

第三章节：商务人士的职业着装---视觉美学在商务礼仪中的运用

- 1、商务着装的基本原则、个性原则、和谐原则、TPO 原则
- 2、常见着装误区点评
 - 2.1 西装及领带礼仪
 - 2.2 鞋袜的搭配常识
 - 2.3 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
 - 2.4 各类职业形象着装方式（日常上班、谈判、拜访等着装）

总结：1、自我形象检查与重新塑造

2、[着装配色练习](#)

第四章节：商务人士仪容礼仪---培养职业亲和力的技艺

- 1、商务人员工作妆的规范
- 2、发式发型的职业要求
- 3、女士化妆与男士修面的具体要领
- 4、职场仪容的禁忌
- 5、商务人士的举止礼仪
 - 5.1 职业人的举止要求：轻稳正原则、TOPR 原则、
 - 5.2 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌
- 6、其他身体语言的训练：
递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- 7、眼神的运用与规范
- 8、微笑的魅力与训练
- 9、举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

第五章节：公共沟通技巧 ---职业魅力的个性化展现

- 1、沟通的意义
- 2、沟通的障碍
- 3、有效沟通技巧训练（影响沟通的四个因素）

3.1 情绪因素

3.2 表达方法

3.3 个人因素

3.4 环境因素

4、有效沟通的四个技巧

4.1 有效沟通的尊重技巧

4.2 有效沟通的倾听技巧

4.3 有效沟通的提问技巧

练习：提问练习

5、有效沟通的反馈技巧

5.1 沟通技巧----说的技巧

5.2 准确地说、赞美的说、委婉的说、动情的说

6、沟通技巧----问的技巧

鼓动地问、刨根地问

7、沟通技巧----答的技巧

巧妙的答、委婉的答

8、沟通技巧-----看身体语言

第六章节：企业中的沟通——协调组织内部的人际关系

1、办公室沟通法则

1.1 了解办公室生态圈

1.2 放弃偏执和敌意

1.3 做一个心态成熟的交流者

1.4 人在职场屈求伸

2、与同事建立良好的沟通关系

2.1 把同事当成一面镜子

- 2.2 从容面对竞争对手
- 2.3 充分沟通，化敌为友
- 2.4 拥有一颗宽容的心
- 2.5 赞扬不仅仅是奉承

情景扮演：设置情景，角色扮演、商讨问题、推销意见

第七章节：商务场合沟通礼仪技巧---吹响商务交往的序曲、平衡的艺术

1、商务访谈礼仪

- 1.1 言谈礼仪的原则（真诚、文明、专注）
- 1.2 礼仪的用语及避讳原则
- 1.3 傻瓜才会滔滔不绝
- 1.4 耳朵和眼睛的妙用
- 1.5 学会给予对方精神满足感
- 1.6 用提问题法控制谈话场面
- 1.7 如何选择寒暄时话题
- 1.8 如何选择话题能走进他的内心

2、见面沟通礼仪

- 2.1 称呼---称呼的基本要求与规范、禁忌等
- 2.2 致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等
- 2.3 名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等
- 2.4 握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
- 2.5 介绍---介绍分类：他人介绍的要求与顺序、介绍的手势与规范等

3、拜访、交谈沟通礼仪

- 3.1 拜访的形象要求与规范、拜访基本礼规
- 3.2 交谈的基本要求、话题禁忌

4、座次礼仪

- 4.1 会议座次礼规
- 4.2 照相座次礼规
- 4.3 其他座次礼规

5、电梯和乘车礼仪

5.1 电梯进入顺序规范、

5.2 电梯内礼仪规范、等候电梯规范

5.3 轿车位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌等

第八章节：宴请中的沟通礼仪---提升职场形象竞争力

1、邀请

2、中餐礼仪

2.1 准备、组织、邀请、点菜等规范、

2.2 座次规范

2.3 用餐席间礼规、席间用餐沟通禁忌

3、西餐礼仪

3.1 正确的就餐姿势

3.2 使用配菜的方法

3.3 西餐中的注意事项

3.4 品酒礼仪

4、致辞

第九章节：电话沟通技巧---只闻其声的修养体现

1、树立良好的电话形象

2、电话礼仪的基本原则

3、接听、转接、留言、结束电话的基本技巧

4、如何打出电话

5、手机礼仪

6、电话服务的注意事项

7、接听私人电话时

第十章节：沟通技巧商务礼仪五步训练法---持续提升追求完美（总结与回顾）

1、看——观察的技巧，把握目光的运用

2、听——听永远比说更重要

3、笑——微笑的魅力将使你在人际交往中无往不胜

4、说——用良好的谈吐赢得更多机会