

公务中的沟通礼仪与形象塑造

课程背景：

现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象。企业的成员讲究礼仪，就会为自己的企业树立良好的形象。一个具有良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的竞争中处于不败之地。所以，学好礼仪，既是个人和企业良好素质的体现，也是树立和巩固企业良好形象的需要。

课程收益：使学员了解如何塑造与组织风格相吻合的专业形象，提升服务意识，强化沟通技能，规范从业行为；掌握现代社交的通用礼仪并熟练运用，提高工作中的个人魅力与沟通技巧。培养学员人际关系的处理能力，建立有建设性的人际氛围，运用有效的沟通技巧处理工作中的人际关系；全面提升员工的职业素养（观念、态度、能力）

授课对象：企业高、中、基层人员

课程特色：采用轻松喜悦的教学环境，通过互动、模拟、训练、游戏等环节让学员达到即学即用的效果。同时进行了跨界混搭，结合心理学、微表情、非暴力沟通、思维导图，进一步将公务礼仪重点植入学员大脑，达到即学即用的效果，落地性强。

课程大纲：

第一讲：树立卓越的服务意识和心态

- 一、领悟服务的真谛
- 二、礼仪学习的三重境界
- 三、马斯洛人类需求层次论的启迪
- 四、态度决定一切

第二讲：零障碍客户沟通礼仪

一、客户沟通三大心理效应

1. 首因效应
2. 近因效应
3. 晕轮效应

二、语言沟通礼仪

1. 礼貌用语金 11 字
2. 职场用语软垫式
3. 沟通中敬人 3A 原则
4. 以对方为中心
5. 沟通的礼仪距离
6. 沟通中如何将“NO”变“YES”
7. 语言沟通的注意事项（非暴力沟通四个要素：区分观察和评论、表达感受、说出需要、请求帮助）
8. 电话礼仪：接电话，打电话，代接电话，挂断，声音色彩

三、超级实用客户沟通技巧

1. 态度性技巧
2. 行为性技巧
3. 倾听技巧
4. 共情技巧

四、言语沟通技巧

1. 合适称谓
2. 赞美开场
3. 交替使用开放式和封闭式提问
4. 语言简洁幽默
5. 言语中的禁忌

五、非言语沟通技巧——“55387 定律”

1. 面部表情
2. 目光接触
3. 身体语言
4. 人际距离
5. 语音语调

第三讲：职业形象塑造-视觉美学在礼仪当中的运用

一、定位你的职业形象——让形象辅助您事业的发展

案例：杨澜—没有人有责任通过你邋遢的外表发现你优秀的内在

视频：穿普拉达的女魔头

讨论：职业形象的构成要素及对未来发展的影响？

二、仪容礼仪：

1、仪容仪表的基础（修面：士魅力的亮点；化妆：女士职业形象的标志；职业人士的发型要求）

2、现场练习、分析与诊断：如何“提升”你的仪容

三、仪表礼仪

1、着装礼仪的 TPO 原则

2、职业女士着装原则

3、女士裙装四大禁忌

4、女士佩戴饰品原则

5、男士着装的两个单色，一个图案

6、男士着装三原则

7、男士着装的衬衣细节、扣子细节、领带细节、鞋袜细节

8、总结回顾：使用思维导图重建本节思维记忆

四、仪态礼仪

1、案例：国母彭丽媛的气质

2、站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌

3、递物、接物、手势的运用要领示范与训练

4、微笑的魅力与训练、眼神的运用与规范

案例：布什总统的小动作

5.微表情与身体语言：洞察内心深处真实想法，同时规避自身在商务场合中出现不当的身体语言

演练：微笑天使评选

6.职业人的仪态禁忌

7.总结回顾：使用思维导图重建本节思维记忆

第四讲、公务会面礼仪

- 一、会面礼仪：问候、致意、称呼、介绍、握手、名片
- 二、位置礼仪：同行、引导、电梯、上下楼梯、出入房门
- 三、接待与拜访礼仪：不守时的人不可信——守时就是信誉
- 四、位置礼仪（乘车位次、会谈位次、合影位次）。
- 五、总结回顾：使用思维导图重建本节思维记忆乘车礼仪、乘车座次、会议座次、合影座次

第五讲、宴请礼仪

- 一、宴请、赴宴、用餐礼仪
- 二、定餐厅、点菜技巧和禁忌
- 三、餐中八大禁忌
- 四、喝酒的文化
- 五、桌次与座次排列
- 六、总结回顾：使用思维导图重建本节思维记忆

第六讲、实景演练

- 一、电梯里的规矩
- 二、所谓“C”位到底是哪个位？
- 三、场地规划的锅，我不背！
- 四、敲门进门谁不会？
- 五、热情问候有什么错？
- 六、到达宴会厅是应该先坐还是后坐？
- 七、宴请结束后，领导居然送我回家，我该怎么做？