

# 礼成非凡——卓越商务礼仪与高情商沟通

## 课程背景：

现代企业的运行过程中，经常会遇到种种问题：因员工礼仪上的差错而被舆论和媒体曝光诟病；因礼仪失当而使与客户的沟通产生障碍；因礼仪的错误使交易落空……现代企业的竞争，已不仅仅是产品的竞争、硬件的竞争，更是形象的竞争、服务的竞争，企业人员的服务形象、职业风范及综合素质已成为企业核心竞争力的关键因素。

在当今社会，商务交往已经成为一项令个人脱颖而出、让企业更臻完美的沟通手段。很多时候，职场中的成功或失败并不仅仅取决于能力和专业，更在于礼仪形象与人际交往能力。规范的礼仪行为不仅可以提升员工的素质修养——内强个人素质；提升企业整体形象——外塑企业形象；有效提升服务质量——建立富有竞争力的企业文化；成功的商务形象，得体的商务交际，将有助于成就每一位商务人士的梦想。通过学习和训练，掌握商务场合与客户的沟通技巧，提高个人情商修为。还与你的生活切实联系起来，教你如何与身边的人进行良好的沟通，这是改变你生活的开始。

## 课程收益：

- 深化理念：结合企业情况与学员自身工作经历来强化学习，加强落地实用的技术型学习，强化接待意识与心态，真正做到学到即用到
- 刻画形象：塑造员工专业大方得体的职业化形象，进而强化企业的品牌形象，在同质化竞争中脱颖而出，提升企业效益
- 提升技能：着重锤炼与掌握实战中的商务礼仪技能，提升商务场合的细节掌控，提升工作效率，帮助员工获得工作中的应变灵感与策略，做高情商的接待工作
- 知礼懂礼：提升员工个人的职业素养，学会的进退有度，做知礼懂礼的职业人

**课程时间：**2天，6小时/天

**主讲老师：**付曼田

**课程对象：**职场人士、企业接待团队

**课程方式：**情境实践、案例分析、分组讨论、游戏引导、多媒体等

**课程风格**：结合企业情况与学员自身工作经历来强化学习，加强落地实用的技术型学习，强化接待意识与心态，真正做到学到即用到

**知识融合**：公共关系学+行为心理学+心理学知识为基础

**实战落地**：企学调研+线上伴学+持续改进打卡答疑

**定制咨询**：结合企业现状及现有礼仪规范、对接待及大型会议给出可实操性建议，加强商务礼仪日常化和标准化建设

## 课程大纲

### 第一讲：认知先行——礼仪思维塑造

#### 破冰分组

#### 一、用心理学学礼仪——关键节点解读人心红利

1. 首应效应：先入为主的重要性
2. 晕轮效应：如何脱颖而出
3. 近因效应：如何抓人心

#### 二、培养礼仪思维——找到与客户的“适配性”

**互动**：培养礼仪思维

1. 礼仪的换位思考“尊重”
2. 礼仪的实用性“合适”
3. 礼仪的雅俗共赏“得体”

**现场案例呈现**：解读礼仪的核心与学好礼仪的方法

### 第二讲：先入为主——让形象代言

**案例**：第一印象对公司的影响

#### 一、解读大脑对形象的偏爱——个人形象就是企业形象

**互动**：2分钟的形象记忆

1. 阿尔伯特定律
2. 形象礼仪的“感官营销”

## 二、企业精英的职业形象塑造——仪容管理

1. 职场精英男士、女士的发型与仪容规范
2. 容易忽略的男士、女士仪容
3. 不同场合的仪容规范

## 三、企业精英的商务形象塑造

1. 商务形象的“五大认知”：形象、感知、经历、信念、角色
2. 商务形象的“四大链接”：态度、角色、场合、认知
3. 商务形象着装选择：职场、休闲、社交、约会
3. 商务场合的目标呈现：自信、专业、亲和
4. 商务场合着装四大原则：符合身份、扬长避短、遵守规则、区分场合

### 5. 男、女在职场中的着装规范与禁忌

- 1) 男士商务正装选择和搭配：西装、衬衣、领带、鞋袜
- 2) 女士商务正装选择和搭配：西装、西裙、衬衣、鞋袜
6. 商务场合的配饰原则：符合身份、符合习俗、以少为佳、同质同色

案例：跟着领导人学职业着装

## 四、建立职场衣橱档案

小组讨论：现阶段个人形之微的不足之处有哪些？

——树立标准职场形象

## 第三讲：举手投足——让魅力展现

### 一、商务场合的“通行证”——亲和力的微笑

## 案例：空姐微笑的真实含义

1. 从心理学解读微笑
2. 微笑的风水与力量
3. 不同商务场合下的“笑容”

## 二、内心的“放大器”——目光礼仪

### 案例：眼睛的“语言”

1. 商务场合“看哪里？”
2. 不同场合的眼睛的不同“落点”
3. 把眼神用到最好

## 三、商务场合的仪态管理——为举止增加魅力

1. 站姿挺拔彰显气度
2. 坐姿端庄表达涵养
3. 行走优雅凸显气质

**互动：**微笑操展示—分组实操+小组 PK+讲师指导

## 四、商务场合中的手势礼仪

1. 各场合用好手势中的“阴阳”
2. 使用经典姿态打开你的双臂
3. 将上半身自信展示

**互动学习：**手势礼仪场景演练

## 第四讲：商务交往---让礼仪有度

### 一、商务场合的会面礼仪

#### 1. 称谓与问候

**互动：**付局长、郑副局长如何称呼？

- 1) 礼貌的“第一句话”——称谓
- 2) 中国式交往的“敬词”——提升格调

## **2. 握手中的潜在语言**

- 1) 商务场合的握手礼标准
- 2) 首次的握手礼如何握？
- 3) 一定不能错的握手顺序

**提问：**职场中男、女握手有分别吗？

- 4) 握手中的心理学

## **3. 名片礼“破冰术”**

- 1) 名片礼仪的三部曲——递、接、存
- 2) 透过名片分析人物性格——名片中的“效益”
- 3) 名片中的破冰

## **4. 对方记住你——介绍礼仪**

- 1) 商务场合中的介绍礼仪
- 2) 加深印象的自我介绍
- 3) 如何为他人做介绍？
- 4) 介绍的顺序

**情景练习：**1分钟精准自我介绍；双方多人或多方多人的介绍

## **5. 商务场合的行进位次礼仪**

- 1) 走廊的引领
- 2) 楼梯的引领
- 3) 电梯的引领

#### 4) 房门的引领

场景演练：不同地点引领差异训练

## 二、商务场合会务接待礼仪

### 1. 会议前准备事项

- 1) 迎接流程
- 2) 接待工作意见反馈单
- 3) 迎接物品
- 4) 会议现场指示牌

### 2. 会议现场迎候礼仪

- 1) 不同站点迎候差异：酒店、机场、高铁
- 2) 迎接列队方式：南飞雁和领头羊位次布局

现场练习：欢迎+问候

### 3. 会中服务流程

- 1) 服务细节“两微标准”
- 2) 奉茶礼服务六部曲

### 4. 会后服务细节

- 1) 会后服务现场两项
- 2) 会后送行四要素
- 3) 友好道别“末轮效应”

### 5. 商务馈赠礼仪

- 1) 送礼的心理学
- 2) 礼物带来“效益”
- 3) 不同场合的礼品选择

4) 只选对的不选贵的

**头脑风暴**：什么是好礼物

## 第五讲：商务沟通——言之有礼

### 一、高情商沟通术

测测你的沟通能力？

- 1、什么是沟通？
- 2、专注于你的沟通目标
- 3、拒绝“非 A 则 B”的简单选择
- 4、掌握沟通的七大要素
- 5、11 种致命的沟通过失
- 6、沟通中如何创造安全的氛围
- 7、发出正确的信息
- 8、准确接收
- 9、恰当的反馈
- 10、从观点到行动，做出决策的四种方法

### 二、高效沟通在工作中的运用

#### 1、如何与上司沟通：

- 只有懂领导才能帮领导
- 如何取得上司的信任
- 保持主动和良好的沟通
- 对领导的地位和能力表示敬意

- 如何领会上司的意图
- 如何提建设性意见：站在领导的位置想问题

情景练习

## **2、如何与同事沟通：**

- 说话谦逊
- 分工合作
- 主动积极
- 平等自律
- 理解包容
- 善始善终
- 实力是最坚固的权力基础
- 忠诚比能力更重要
- 累积专业实力，创造自身价值

情景演练：

## **3、如何与下属沟通：**

- 魅力为先，命令其次
- 平等提前，等级退后
- 理解肯定，权威失败
- 鼓励参与，营造气氛

情境演练：

## **4、如何与客户沟通：**

- 5分钟和陌生人成为朋友
- 赞美是最好的开场白

- 自我介绍的说话艺术
- 相似效应---“一见如故”是交往的良好开端
- 关键时刻的关心
- 站在客户的角度

#### **5、沟通 4 大基石：**

- 看，微表情、微动作里的大秘密
- 听，倾听是沟通的开始
- 问，以问助说，沟通要学会解方程
- 说，有效精准表达

#### **6、非语言沟通**

- 第一印象的影响力
- 微笑是沟通的王牌
- 视线是心灵的透视镜
- 体态密语—寻常姿势传递不寻常的信息

情景演练：

#### **课程总结**

1. 回顾课程，小组 PK 总结
2. 做出行动计划