

赋能职场新势力-商务礼仪与有效沟通

课程背景：

在商务活动中，人们最重视的是“商务礼仪”，一个人无论其工作能力多么出色，如果不顾及周围的情况，即不注重商务礼仪的话，将不会得到社会的认可。因此，对于新员工来说，商务礼仪是工作的根基，其重要程度不言而喻，就如职场流行的一句话“良好的商务礼仪代表出色的工作”。

掌握了商务礼仪，员工们会在公司内外的人际交往中充满自信，会给人一种亲和力和吸引力；懂得自如的运用适当的职场沟通方式，正确和恰当的待客方式，必定会得到上司的赏识同事的信任和客户的肯定。

对于企业来讲，个人代表整体，员工的一举一动，一言一行，就是企业的金牌形象代言人。因此，员工的形象是构筑企业公众形象的代表，员工在工作及社交往来中，不仅反映出自身的素质，而且直接反映出企业的对外品牌形象。

往往新员工具备专业知识，但是在职场中能够获得发展，软技能是不可或缺的，而沟通技能则是踏入社会，进入职场的敲门砖，因为只有懂得了如何沟通才能够获得他人的协助，提高工作效率，获得领导的青睐，而沟通力更是成为管理者的核心技能，是一个人职业发展的底层的技能，也是人人应该具备的技能。

沟通力虽然如此重要，但在实际生活中我们发现，并不是每个人都知道怎样跟别人沟通才有效，也就是说，有很多人并不具备这种能力。本课程讲帮助新员工快速掌握沟通的底层逻辑，赢在职场的起点。

课程收益：

- 懂得职场商务礼仪的规范。
- 掌握高品质仪谈四部曲
- 真正学会如何倾听的技术。

- 快速掌握沟通表达的“万能公式”。
- 学会肢体语言，让你的表达插上翅膀。

课程方式：小组研讨+互动游戏+案例分析+情景训练

课程时间：1天

课程对象：各企事业新员工及骨干

课程大纲

第一单元：礼仪篇-实用商务礼仪

一、职场魅力形象理论

- 1、什么样的人容易脱颖而出？
- 2、印象管理：首轮效应定输赢
- 3、魅力形象 55387 定律

二、职场魅力形象礼仪

- 1、男士场合着装礼仪
- 2、女性成功着装要点
- 3、着装的 TPO 原则
- 4、职场着装的禁忌

三、高品质仪谈四部曲——「嗯啊哇咦」

- 1、"嗯"-- 巧认同，缓解对方焦虑情绪
- 2、"啊"-- 巧模仿，让对方深度认可你。
- 3、"哇"-- 巧赞美，让爸爸爱上做饭。
- 4、"咦"-- 巧提问，让孩子畅谈心声

四、如何正确掌握社交距离和握手礼？

- 1、不同关系导致不同社交距离
- 2、学会令人最舒适的握手礼仪
- 3、"女士优先"的适用场合

五、如何得体地商务会面？

- 1、谦己尊她：你应该掌握的称谓奥秘
- 2、介绍礼仪："领导为尊"的正确执行模式。
- 3、收取名片后的结交技巧

六、如何用电话建立沟通的桥梁？

- 1、成功的开端：接电话的礼仪要点
- 2、挂电话不显失礼的两个细节
- 3、微信沟通博好感的四大注意事项

第二单元：沟通篇

第一讲：沟通的基本共识

一、沟通的基本认知

- 1、沟通凭什么那么重要
- 2、沟通比你想象的还要难

二、“沟与通”之间

- 1、关于沟的理解
- 2、关于通的理解

三、为何“沟而不通”

游戏体验：画图游戏

- 1、客观因素
- 2、主观因素

四、“沟而通”还不够

- 1、沟通的结果不等于效果
- 2、有效沟通不等于高效沟通

第二讲：搞定有效沟通的两大抓手

一、第一抓手：倾听-不会倾听就别说你会沟通

- 1、关于倾听的三个层次

1)第一层：你要开始听

训练：三段式练习法

2)第二层：你要听清楚

3)第三层：你要听得懂

视频赏析：问清需求才有效

场景训练：领导下达的任务如何接

2、基于性格分析的高效倾听

1)读懂性格，更懂意图

2)DISC 性格分析与沟通

视频赏析 1：D 老虎型性格的沟通策略(干劲型)

视频赏析 2：I 孔雀型性格的沟通策略(表达型)

视频赏析 3：S 考拉型性格的沟通策略(亲和型)

视频赏析 4：C 猫头鹰型性格的沟通策略(分析型)

二、第二抓手：表达-教你学会表达的万能公式

1、开口说话有方法

1)怕说错话？开口前遵守这几个原则即可

视频赏析 1：自杀式沟通

视频赏析 2：换一种方式说话

案例：我有没有讲清楚

2)这样说话，不如不说

案例：买包子

3)不会说话?那是你不懂表达的“万能公式”

场景训练 1：上司突然来征求你的意见，该如何应对？

场景训练 2：搞定上司的正确打开方式

2、肢体语言让你的表达插上翅膀

1)眼睛是心灵之窗

2)肢体语言会说话

游戏体验：心有灵犀

训练 1：肢体语言的万能公式

训练 2：手势初阶练习

3)语音语调是内容的魔术师