

职场沟通礼仪

课程收益：通过本课程的学习，了解沟通共同的重要性，在实际的商务交往中得到更好的运用，用高效的沟通方式为自己和所属公司赢得更多的机会。

课程特色：内外兼修，使您在商务交往中充分展示自己的个人魅力、轻松自如的与人沟通；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。

培训形式：理论讲解+互动+案例+训练+情景模拟

课程时长：一天 6 小时或两天 12 小时

课程对象：办公室行政人员、销售人员、客服人员等

课程大纲

第一部分：商务礼仪与形象塑造

一、 礼仪的含义--礼仪是万事的基石

1、 心态调整（听课三种人）

◆裁判、观众、运动员的分析（调整学员听课心态）

商务沟通礼仪——开启沟通的大门

一、沟通视窗—知己知彼、百战百胜

（一）沟通的概念和关键

（二）沟通的作用

- 1、相互理解
- 2、信息传达
- 3、增进友谊
- 4、达成共识
- 5、解决矛盾

（三）沟通的作用

- 1、节约时间
- 2、减少压力
- 3、保证事情有条不紊的进行
- 4、顺利达成目标
- 5、促进关系稳定
- 6、提高满意度
- 7、增加利润
- 8、开拓市场
- 9、.....

（四）在生活中、在工作中、管理中心、服务中、销售中沟通的重要性

二、在日常工作中存在的问题

（一）单项沟通

- 1、举例：上级的报告情况？
- 2、沟通的障碍：
表达者的障碍：词不达意、……
接收者的障碍：盲点、心里筛选（防备心理）、性格筛选（情绪）
双方的障碍：愿望、需求、文化、态度
事例：1、跨国婚姻都成功？为什么？
原因：不需要翻译，省去中间环节
2、中央政策到地方变形？为什么？
原因：理解能力的偏差，中间环节太多
沟通的基础是：信任

三、职场沟通礼仪

（一）沟通三要素

- ◆文字：7%
- ◆语调：38%
- ◆体态：55%

怎么说比说什么重要

游戏：我爱你的两种说法，和我恨你的两种说法

误区：觉得表达能力很强，而不注重表达方式

（二）沟通的姿势

- 1、面向对方，不要侧身
 - 2、眼睛不要躲闪
 - 3、眼睛盯着说是
- 3、眼睛躲闪着说否

（三）有效沟通层次

- ◆信息有效传达
- ◆达成共识
- ◆完成工作

（四）、沟通的6个步骤

- 1、事前准备
 - (1)、制定目标
 - (2)、制定行动计划
 - (3)、预备可能的争执
 - (4)、进行 SWOT 分析

注意：重要的电话之前，将要沟通的内容写下来

SWOT：自身优势（strength）、劣势（weskness）

环境机会（opportunity）、威胁（threat）

- 2、确认需求
- 3、阐述观点
- 4、处理异议
- 5、达成共识
- 6、共同实施

(五)、有效沟通办法

- 1、有明确的沟通目标切不要忘记
- 2、重视每一个细节
- 3、至少达成一个目标
- 4、设身处地为他人着想
- 5、抛却成见
- 6、对事不对人
- 7、不同的人不同的沟通方式：见人说人话，见鬼说鬼话，不人不鬼糊涂话

(六)、成功的谈话

- 1、选择谈话的时间和地点
- 2、提前计划谈话的内容
- 3、留出足够的时间
- 4、认真、信任
- 5、倾听
- 6、征求对方解决方案
- 7、谈话纪要

(七)、沟通技巧

- 1、情况分析和发展
- 2、与对方的关系
- 3、沟通的欲望
- 4、不要再周末前进行
- 5、避免冗长的开场白
- 6、允许对方表达失望和不满
- 7、为对方着想
- 8、征询对方的感受
- 9、表示理解分析对方的反应
- 10、给对方再次讨论的机会
- 11、达成协议

(八) 说话技巧

- 1、三明治法则
- 2、多说我，少说你
- 3、哪里好……那里有欠缺……哪里做的好就会更好……
- 4、讲一个好，讲一个改进点
- 5、不说但是，说如果是…

(九) 不同职级的人的沟通方式

- 1、如何与领导沟通：有胆
- 2、如何与同事沟通：有肺
- 3、如何与下属沟通：有心
- 4、经典赞美四句话
- 5、认同肯定的技巧

(十) 如何表扬员工

- 1、公平：对待每一位员工要公平公正
- 2、适当：每个人喜欢的方式不同
- 3、及时：现在就做
- 4、具体：告诉他做的更好的办法
- 5、真诚：诚意动人
- 6、心意：意外的奖励的作用

(十一) 如何批评员工

- 1、检查批评的意图：控制好情绪，注意自己的语言
- 2、选择批评的时机：公众与私下的区别
- 3、先肯定，在批评的效果不同

四、聆听的作用

(一) 聆听的层面

- 1、对方想说的话
- 2、对方想说没说出来的话
- 3、对方想说却没说出来要你说出来的话
- 4、听懂对方为什么说这句话比说这句话更重要

(二) 倾听的技巧

- 1、态度认真
- 2、表现兴趣
- 3、适时反馈
- 4、有效重复
- 5、不要打断

五、课程总结和回顾