

# 职场礼仪与职业化沟通能力提升

培训师：鞠佳

## 课程要点：

- ◇ 6类场景：职场礼仪中常见的场景及原则
- ◇ 5项抓手：职业化沟通精准抓手表达方式
- ◇ 4类风格：不同性格特征角色的风格剖析
- ◇ 9个技巧：上下级沟通的不同情境中技巧
- ◇ 4大原则：结构化表达沟通的职业化原则
- ◇ 3步模板：汇报撰写沟通的常用模板套路
- ◇ 6大层次：情绪沟通表达的不同层次影响
- ◇ 4步表达：冲突性质沟通的有效步骤表达

**学员对象：**业务主管、骨干员工、网格长、网格经理、小微人员

**课程形式：**情境模拟+案例解读+模型植入+小组演绎+头脑风暴

## 一、礼仪规则：职场中各类场景的礼仪及现场演绎

### 1. 礼仪是规则的体现

- ✓ 什么叫做职业化？

- ✓ 无处不在的礼仪
- ✓ 礼仪，是规则的一种显性化体现
- ✓ 礼仪规则，与你的工作岗位级别的定位
- ✓ 不同角色与情境的职业规则

## 2.常见的场景中的思考

- ✓ 会议场景：领导们的座次顺序应该怎么排列？
- ✓ 拜访场景：在客户家中/公司里的顺序规则？
- ✓ 宾客场景：客人与主人的位置应该怎么排列？
- ✓ 出行场景：下级与上级领导出行时的位置怎么排列？
- ✓ 开车场景：不同级别坐在车内的位置如何排列？
- ✓ 电梯场景：多人进、出电梯时的顺序及站位位置？

## 3.普遍通用的规则

- ✓ 上下级先后的礼仪规则
- ✓ 引导手势的礼仪规则
- ✓ 坐姿、站姿的礼仪规则
- ✓ 楼梯行走的规则
- ✓ 其他场景中的小细节

#### 4.线上沟通的礼仪规则

- ✓ 当今社会，线上沟通越来越频繁
- ✓ 有些时候，线上礼仪甚至比线下更为重要
- ✓ 发邮件/群发/抄送领导的注意事项
- ✓ 微信答复/微信询问 的注意事项
- ✓ 微信工作群里的职业化表达
- ✓ 微信发语音，简单高效的工具正确使用

#### 5.与客户当面交流时的礼仪细节

- ✓ 案例：电话礼仪的细节事项
- ✓ 案例：端茶礼仪的细节事项
- ✓ 案例：握手礼仪的细节事项
- ✓ 案例：介绍礼仪的细节事项
- ✓ 案例：名片礼仪的细节事项

## 二、精准沟通：职业化的沟通法则与精准表达

### 1.规则与沟通的逻辑

- ✓ 礼仪的背后是规则
- ✓ 规则的背后是沟通

- ✓ 良好的沟通，人类社会的底层逻辑
- ✓ 礼仪主要体现在动作、外观、行为…
- ✓ 沟通更侧重于表达、聆听、反馈…

## 2.团队中的沟通常见误区

- ✓ 案例1：王主管对小夏的日常沟通障碍分析
- ✓ 案例2：客户与我方的日常沟通障碍分析
- ✓ 思考：任务执行的关键点在哪？
- ✓ 真的是员工执行力差吗？作为上级的无意识沟通？
- ✓ 指令无处不在，每天的沟通中容易犯的错误…

## 3.沟通颗粒度：职场沟通的细化指标

- ✓ 从日常行为中发现各种现象
- ✓ 心理学概念：‘知识的诅咒’
- ✓ 管理者误区：信息不对称+经验主义的偏差
- ✓ 任务颗粒度：精准人性化的表达

## 4.如何做到换位思考？

- ✓ 一个故事：销售产品的双方理解误差
- ✓ 情境：不同的规则/准则，不同的效果

✓ 案例：日常表述 VS 职业化表述

✓ 执行力的来源，是明确的指令

## 5. 高效率的要点剖析

✓ 客观描述 VS 主观描述

✓ 数字量化 VS 模糊不清

✓ 具体方法 VS 大而化之

✓ 时间节点 VS 没有时间

## 6. 精准沟通的五大抓手

✓ (1) Specific-指向要明确

✓ (2) Measurable-数值可衡量

✓ (3) Attainable-场景具有现实性

✓ (4) Relevant-高度相关联

✓ (5) Time-bound-时间刻度

情景演练：以小组为单位进行工作任务的沟通表述演绎

## 三、角色沟通：不同性格角色的区别对待沟通方式

### 1. 员工自我认知维度坐标体系

✓ 关注事情：偏向于理性的就事论事

- ✓ 关注人员：偏向于人物的感性沟通
- ✓ 宏观开放：侧重于整体的开放视角
- ✓ 微观收敛：侧重于细节的体验视角

## 2.不同风格角色配合剖析

- ✓ 情景演练：现场每位学员进行“岛屿选择”，发现风格差异
- ✓ 案例思考1：西游记团队四人，分别是什么风格？
- ✓ 案例思考2：三国刘备团队四人，分别是什么风格？
- ✓ 红色风格：注重人际关系协调与团队氛围营造
- ✓ 蓝色风格：对事务周密的思考与规划有序展开
- ✓ 黄色风格：对目标的坚定追求与控制权力掌握
- ✓ 绿色风格：对心态的平稳把握与秩序和谐安稳

## 3.团队中成员的沟通协作

- ✓ 发现：团队成员之间的差异点
- ✓ 剖析：不同员工的特征与风格
- ✓ 探索：匹配员工之间互为搭档的诀窍
- ✓ 规律：对各类员工进行特点定位与属性设计

## 4.团队中思维不同特征与激励

- ✓ 情境举例：男女对待同一事物的视角
- ✓ 理性思维：对于团队问题的客观观察
- ✓ 感性思维：对于团队成员的情绪体验
- ✓ 取长补短：让团队中每个人的长板得到体现

## 5.前端部门与后端部门的“跨部门沟通”

### (1) 三种基本的考核导向

- ✓ 管理视角 1：以结果为导向的工作特点
- ✓ 管理视角 2：以过程为导向的工作特点
- ✓ 管理视角 3：以素质为导向的工作特点

### (2) 从不同部门视角看待整体工作框架

- ✓ 业务部门：我的重点是什么？与外界/客户的对接应变
- ✓ 职能部门：我的重点是什么？按照既定的流程规则
- ✓ 不同视角下的沟通侧重点，打交道风格

## 四、上下沟通：与上级、客户、下级做好反馈的技巧

### 1. 关于请示的沟通技巧

- ✓ 如何多提选择方案而不是问答方案？
- ✓ 如何让领导有充裕选择及考虑范围？

## 2. 关于接受的沟通技巧

- ✓ 如何正确地反馈领导的任务？
- ✓ 如何有效地进行回复确认告知？

## 3. 关于交付的沟通技巧

- ✓ 如何形成最高效的初稿？
- ✓ 如何进行快速的迭代？

## 4. 关于数据的沟通技巧

- ✓ 如何精准地向上级呈现要点？
- ✓ 如何有效地使用数据与分析？

## 5. 关于反对的沟通技巧

- ✓ 换位思考进行对上级的说服沟通
- ✓ 三步法：情绪-理性-利益

 **视频教学：《三国演义》中领导曹操生气，下属们如何劝谏实施方案？**

## 6. 关于批评下级/同事的反馈技巧

- ✓ 多讲客观事实寻找依据
- ✓ 对事不对人避免人格上的冲突

## 7. 关于建议下级/同事的有效沟通

- ✓ 选择有缓冲余地的范式
- ✓ 多有选择权以使得对方适应

#### 8. 关于反对下级/同事的反馈技巧

- ✓ 为什么而反对？
- ✓ 如何进行循序渐进的拆分与侧重点凸显？

#### 9. 关于聆听下级/同事的沟通技巧

- ✓ 3F 聆听法则的演练
- ✓ 情感——事实——意图

视频教学：《康熙王朝》中领导如何沟通，恩威并施、管控风险的？

## 五、汇报沟通：向客户/领导做方案汇报的表达技巧

### 1. 金字塔原理：对同样的工作内容做不同的组合

- ✓ 汇报写得啰嗦，漫无边际？问题出在哪？
- ✓ 客户/领导想要听到的关键点是什么？
- ✓ 善用素材，进行结构化的切割分类呈现
- ✓ 漏斗原理：从 100%到 80%到 30%到 5%的信息漏斗递减律

### 2. 结构化思维的四大原则

- ✓ 先说核心——开门见山地阐明结论、核心、关键点

- ✓ 再说细节——徐徐展开步步分层分类化模块化表达
- ✓ 从上往下——使用大词语套小局部的逻辑分层
- ✓ 从少到多——关键词的逻辑结构从少到多表达

### **3. 提炼后的口诀结构化，易于记忆**

- ✓ 英文字母法的归纳
- ✓ 核心关键字的归纳
- ✓ 专有名词法的归纳
- ✓ 编造顺口溜的归纳
- ✓ 数字引导法的归纳

### **4. 文章汇报沟通的技巧要点**

- ✓ 写文字性质的总结，先构建思维框架
- ✓ 从“想”到“写”，线性结构，自我的创造表达思维
- ✓ 从“听”到“记”，块状结构，让对方理解信息并记住
- ✓ 使用日常工作中的碎片化时间，进行酝酿，选择素材
- ✓ 善用工具：Xmind，结构化图形；幕布 APP，整合碎片思维

### **5. 撰写方案汇报的模板**

- ✓ 第一步：Why，先定位清晰，抓住领导/客户的聚焦点

- ✓ 第二步：What，再分析事实，层层深入，逻辑清晰
- ✓ 第三步：How，最后制定措施，流程细化，具体落地
- ✓ 结尾：有高度的金句总结，升华提炼，打包好易于记忆

## 6.六大层次模型：发现自己的沟通表达层次

- ✓ 环境层：外界环境如何影响了我？
- ✓ 行为层：导致我做出了什么行为？
- ✓ 能力层：影响了我的什么能力？
- ✓ 信念层：我内在的想法价值观是什么？
- ✓ 身份层：我认为自己是怎样的一个人？
- ✓ 系统层：我和这个世界的关系如何？

## 六、冲突沟通：面临情绪化冲突时的有效沟通技巧

### 1.沟通中，找到符合人性的需要

- ✓ 符合人性：我们有着人性底层上的共同需要
- ✓ 引起共鸣：相通的需要，将心比心，必然会引起共鸣
- ✓ 生存感的需要：职场生存/吃穿住行/收入奖金惩罚……
- ✓ 安全感的需要：环境适应/技能熟练/人际融洽……
- ✓ 归宿感的需要：群体关系/团队氛围/他人评价……

- ✓ 价值感的需要：自我认同/岗位愿景/晋升提拔……
- ✓ 描绘出生动的场景再现，引发对方的联想和共鸣

## 2.表达情绪关键步骤：S (state) ,客观陈述

- ✓ 如何进行情商管理，自我觉察进行客观陈述问题？
- ✓ 客观陈述 VS 主观评价
- ✓ 案例解说：以下沟通表达是属于哪一类别？
- ✓ 主观评价的用词特点/客观陈述的用词特点
- ✓ 案例讲解：现场进行沟通语句的拆解和练习

## 3.沟通中体察自己的感受：E (experience) ,表达感受

- ✓ 案例解说：低情商的沟通中，感受为何难以表达出来？
- ✓ 感受的一些特定专用词语：开心/沮丧/愤怒/窘迫/压力……
- ✓ 和情绪有关的内心活动，充分体会它们的意义
- ✓ 怎样在职场沟通中正确地表达感受？
- ✓ 误区：有些表达是判断，而不是感受

## 4. 我的需要如何让对方知晓？S (need) ,阐明需要

- ✓ 符合人性：我们有着人性底层上的共同需要
- ✓ 引起共鸣：相通的需要，将心比心，必然会引起共鸣

- ✓ 每一种指责背后，都有某种需要
- ✓ 描绘出生动的场景再现，引发对方的联想和共鸣

## 5. 让工作压力释放：D (demand) ,提出请求

- ✓ 在职场沟通中，如何才是一个清晰有效的请求？
- ✓ 陈述-表达-了解-需要
- ✓ 尽量客观有标准，避免笼统模糊的印象化语言
- ✓ 要有具体的动作，以一个问句结尾，语气较为温和
- ✓ **实践练习：情境化的情绪表达+事实的支撑+真诚的语气和眼神**

## 6. 综合案例现场演绎

- (1) 案例情境 1：生活中夫妻的情绪有效表达
- (2) 案例情境 2：生活中父母孩子的情绪良性沟通
- (3) 案例情境 3：工作中对同事员工的情绪表达
- (4) 案例情境 4：工作中对上级领导的情绪沟通