现代商务礼仪与职场沟通技巧

# 基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **开课时间：** | 2021-08-20 | **培训天数：** | 2天 |
| **开课地区：** | 广州 | **价 格：** | ￥3800 |
| **报名电话：** | 020-32167831 周小姐 |
| **主 办 方：** | 广州企飞企业管理有限公司 |
| **公司网站：** | [www.qifei365.com](http://www.qifei365.com) |

# 培训对象

企业高级管理人员、总经理秘书、行政秘书、办公室主任、公关、销售经理、公司的商务接待以及高级职员

# 课程介绍

培训时间：2021年04月23-24日深圳08月20-21日广州12月24-25日深圳

 培训费用：3800元/人（含资料费、午餐费、专家演讲费、会务费）

 ∵〖课程大纲〗

 一、商务礼仪与个人魅力

 1.礼仪的定义与特征

 2.商务礼仪的功能

 3.商务礼仪的基本原则与要求

 【情景模拟】三问剖析商务礼仪

 二、职业形象塑造

 【引导案例：总统竞选、非诚勿扰】形象到底是什么？

 1.伤不起的第一印象——“三秒钟”印象的影响力

 2.形象塑造的重要性

 3.商务人士仪容仪表

 1）商务交往人士妆容要求

 2）女士化妆与男士修面的具体要领

 3）发式发型的职业要求

 4）面部、手部、皮肤的护理要求

 5）职场仪容禁忌

 4.商务人士着装礼仪

 1）职业着装T.O.P原则

 2）男士西装礼仪

 a.男士西装颜色与搭配

 b.男士如何正确穿着西装

 c.领带款式的选择

 d.西装搭配常识与技巧

 【案例分析】判断图片西装着装的对错

 3）女士套裙礼仪

 a.如何正确选择套裙

 b.套裙色彩礼仪

 【案例分析】判断图片套裙色彩搭配的对错

 4）饰品礼仪

 a.符合身份

 b.男女有别

 c.遵守成规（耳饰、戒指、项链、手链（手镯）、手表、胸针、领带、丝巾）

 【案例分析】世界500强企业职场着装通用标准

 5.商务人士举止礼仪---轻稳正原则、TOPR原则

 1)标准站姿要求

 【案例分析】辨别错误站姿

 【现场指导】站姿形象检查与塑造

 2)标准坐姿要求

 a.坐姿可分为入座、坐、离座三个细节

 b.坐姿禁忌

 【案例分析】辨别错误坐姿

 【现场指导】坐姿形象检查与塑造

 3)标准行姿要求

 a.行进引导要素

 b.行姿禁忌

 【案例分析】辨别错误行姿

 【现场指导】行姿形象检查与塑造

 4)标准蹲姿要求

 a.标准蹲姿基本原则

 b.蹲姿禁忌

 【案例分析】辨别错误蹲姿

 【现场指导】蹲姿形象检查与塑造

 5)标准手势要求

 a.方向指示手势

 b.入座手势

 c.阅读手势

 d.常见手势在不同国家和地区的含义

 【案例分析】布什总统一家人在就职典礼上手势解析

 【现场指导】手势形象检查与塑造

 6)递接物品要求

 7)表情神态礼仪要求：真诚自然

 a.表情神态---微笑

 【现场指导】微笑训练

 b.表情神态---眼神

 小测试：请感觉一下这三种眼神的含义

 三、常用商务社交礼仪

 1.商务会面礼仪：

 a.称呼礼仪

 b.介绍礼仪

 c.握手礼仪

 d.名片礼仪

 e.鞠躬礼仪

 f.其他礼仪

 g.对待外宾适用的问候礼仪

 【情景模拟】快速认识，得体交际

 2.进出房间礼仪

 3.乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车、的士、飞机、火车等

 4.上下楼梯礼仪

 5.乘坐电梯礼仪

 6.主席台次礼仪

 7.签约礼仪

 8.剪彩礼仪

 【案例分析】合影留恋

 四、商务接待礼仪

 1.接待前的准备

 2.迎接客户礼仪

 3.接待客户礼仪

 4.桌次排列礼仪

 【案例分享】如何设计一个11桌的台型？

 5.座次礼仪

 6.中餐上菜礼仪

 【头脑风暴】酒桌上的潜规则

 7.送客礼仪

 常见形式有：道别、话别、饯别、送行

 五、商务拜访沟通礼仪

 1.商务拜访原则

 2.沟通的基本问题：心态——言为心声

 a.积极的心态——消极的心态

 b.欣赏的心态——鄙视的心态

 c.感恩的心态——理所当然的心态

 d.双赢的心态——独赢的心态

 3.职场沟通的基本技巧

 1)沟通三要素：环境、气氛、情绪

 沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。

 2)高效沟通前的三大秘诀

 a.说的技巧

 b.听的技巧

 c.观察的技巧

 3)交谈中你必须知道的事

 a.话题选择

 b.语言要求

 c.说话的禁忌

 4)如何赞美他人

 5)观察的技巧

 4.因人而异的沟通风格

 1)人的四种性格类型及其对应的沟通风格：老虎型、孔雀型、猫头鹰型和考拉型

 a.自我测试：认识自己的沟通风格

 b.分析、判断、了解交往对象的沟通风格

 2)了解并理解四种不同沟通风格的优势和劣势

 3)如何在沟通方面扬长补短，完善自我？

 【问题探讨】如果你有一个老虎型的上司，你该怎样做下属？

 【问题探讨】如果你是一个猫头鹰型的营销人员，你该从哪些方面修炼自我？

 4)如何与不同沟通风格的人友好相处并与之进行有效沟通？

 六、商务交往电话礼仪

 1.电话礼仪基本要求

 1)时间要求

 2)语言要求

 3)接听电话要求

# 师资介绍

高丽老师

 华中师范大学教育学硕士

 全国专业人才委员会礼仪委员

 国家高等学校骨干教师

 国家高级礼仪培训师

 国家高级礼仪礼宾师

 国家高级礼仪主持人

 国家二级心理咨询师

 国家二级职业指导师

 普通话国家一级乙等

 中信银行总行培训特约讲师

 多家企业礼仪顾问和首席培训师

 高老师从事培训服务工作已逾10年，曾担任电台主持人，心理咨询师等工作，现任某高校专职礼仪教师。专注于企事业单位尤其是银行、保险、通讯、酒店等行业的服务技巧、礼仪实操、员工职业素养的研究和培训，在多年的工作实践中积累了丰富实用的培训经验，形成了独特的培训视角与授课风格，体验式培训模式与落地战略，深得业界青睐与好评。

 授课风格:

 授课富有激情，语言幽默风趣、亲和力强，拥有深厚的专业知识和丰富的实战经验。善于引导学员通过实际案例来加深对培训内容的理解和掌握。将心理学与企业培训有效整合为体验式训练，大量采用游戏、情景再现、案例模拟及讨论等方式，使得课程的实用性更强，学员的掌握程度更深。

 主讲课程:

 《银行全员培训》《银行服务手语培训》《优质客户服务与服务礼仪规范》《银行柜面服务礼仪及规范流程》

 《银行通用服务礼仪规范》《大堂经理服务流程与现场管理》《客户经理服务流程规范与营销技巧》

 《客户投诉与沟通技巧》《金融行业商务礼仪规范》《标杆网点建设现场辅导》

 《银行内训师授课技能》（实战精华版）《全阶TTT精品课程》《服务礼仪规范与实操》

 《酒店优质服务实战技巧》《酒店商务礼仪培训》《职业形象与商务礼仪》《团队管理与建设》

 《打造优质团队》《服务意识培养》《阳光心态塑造》《电力公司职业心态塑造》

 《供电公司投诉管理》《消费者心理分析》《化妆技巧与形体训练》《商务接待礼仪》等

 部分服务客户:

 （银行）中国农业银行安徽省分行、中国工商银行荆州分行、中国工商银行恩施分行、中国农业银行随州分行、中信银行兰州分行、中信银行杭州分行、中信银行太原分行、中国建设银行义乌分行、中国建设银行成都分行、中国银行南京分行、中国邮政储蓄银行绵阳分行、湖南省农村信用社、南京市紫金农商银行、温州市永嘉农商银行、云南曲靖农商行、湖北江陵农商行、民生银行长春分行、汉口银行、台州银行、四川省邮政管理局等。

 （航空）南方航空、东方航空等。

 （保险）中国人寿财产保险股份有限公司北京市分公司、中国平安财产保险股份有限公司贵州分公司、信诚人寿保险有限公司等。

 （通信）中国电信安徽公司、湖北联通咸宁分公司、湖北联通孝感分公司等。

 （酒店）北京市中国职工之家（隶属全国总工会、四星）、江苏省宿迁市恒力国际饭店（五星）、江苏省常州市富都盛贸饭店（五星）等。

 （电力）湖北武汉供电公司、国投钦电发电有限公司、国家电网咸宁供电公司等。

 （景区）宜昌三峡人家风景区（5A）、黄鹤楼景区（5A）、黄陂木兰山景区（4A）、三国赤壁古战场（4A）、潜山国家森林公园景区（4A）、一三一军事工程景区（3A）、云漫湖国际休闲旅游度假区、通山引水洞风景区、龟峰山风景区、羊楼洞景区等。

 （其他）湖北康辉国际旅游社、湖北三江旅游发展有限公司、郑州铁路局动车段、湖北恒信众和汽车销售服务有限公司、中共咸宁市委党校、中共咸宁市接待办等。

# 报名回执表

填好下表后邮件至qifei@qifei365.com（此表复印有效）

现代商务礼仪与职场沟通技巧

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |   |
| 通讯地址 |   |
| 发票抬头 |  |
| 联 系 人 |  | 电 话 |  | 传真 |  |
| 代表姓名 | 性别 | 职 务 | 电 话 |  手 机 | 邮 箱 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 入住时间： 年 月 日  | 入住天数： 天 |
| 汇款方式：1、现金 2、转帐户 名: 广州企飞企业管理有限公司开户行：中国工商银行广州银山支行帐 号：3602 0517 0920 0513 096 |