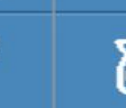
甲骨文	金文	篆文		隶书		楷书	行书	草书	繁体标宋	简体标宋
			禮	禮	礼	禮	禮		禮	礼
铁 238·4	何尊	猫文	说文解字	礼器碑	衡方碑	钟繇	陆柬之	王羲之	印刷字库	印刷字库

沟通礼仪





课前活动

请问：

你认为自己的语言沟通能力怎样？你(ˇ_ˇ) 想～提升自己的语言沟通能力吗？

讨论：

1、语言沟通重要吗？

2、提升语言沟通能力的方法有哪些？

模块五
职场沟通礼仪



1. 语言沟通礼仪
2. 非语言沟通礼仪
3. 媒介沟通礼仪

项目一
语言沟通礼仪



1. 了解语言沟通礼仪
2. 语言沟通礼仪的技巧
3. 提升语言沟通能力
4. 职业语言沟通礼仪
5. 提升提升职业语言沟通能力的途径

一、语言沟通的要求

1、语音清晰、语调平稳，语速要适中。

2、摒弃“口头禅”。

3、使用规范的职场规范化语言。

4、认真聆听，注意眼神交流。

5、沟通时面带微笑。

6、使对方感受到你的真诚。

二、不同场景的语言沟通技巧

1、当与两名以上的客人沟通时，第二人称用“您”，而不可以用“你”。第三人称多用“这位先生”，而不是“他”。

2、一般不可贸然打断他人谈话。如果实在是要打断，应站在距离他人1米 的地方，眼望对方，面带微笑，在他人眼睛余光扫到时，然后上前说：“实在抱歉，冒昧打断……”。

3、无法或难以完成他人交代或询问的事情时，须先重复他人的要求，进一步明确后说：“对不起，恐怕……”，最后再说：“谢谢您的理解和支持”。

三、语言沟通艺术

（一）和颜悦色的沟通

（二）讲对方能听懂的话

（三）掌握对方特点来沟通

（四）学会恰当的赞美

（五）学会巧妙拒绝

《沟通礼仪》

四、有效倾听的四步骤：

1.首先做好倾听准备，做好身心准备和物质准备，静下心来排除杂念，选择安静的场所，在语言沟通前将手机调成静音或关机。

2.发出倾听信息，一般用眼神示意对方，你已经做好了接收信息的准备。

3.采取积极行动，不许点头，身体前倾，集中精神，敞开思想。

4.理解全部信息，及时告诉对方自己的理解情况，充分理解并记忆。

五、职场沟通语言礼仪知多少？

1.以诚待人：沟通语言体现礼貌与魅力，关心他人。
2.信守承诺：说到做到，言而有信。
3.全神贯注：集中注意力，心无旁骛。
4.恰当赞美：适当地给予赞美与鼓励，表达感激。
5.时时感恩；别忘了在听过别人赞美之后说声谢谢。
6.不忘幽默：语言得体而不失幽默。

《沟通礼仪》 六、 职场称呼语

1、职务性称呼

在工作中，最常见的称呼方式是以交往对象的职务相称，以示身份有别、敬意有加，这是一种最常见的称呼方法。以职务相称，例如：“部长”、“经理”等。

2、职称性称呼

对于具有职称者，尤其是具有高级、中级职称者，可以在工作中直接以其职称相称。例如：“教授”、“律师”等。

3、学衔性称呼

在工作中，以学衔作为称呼，可增加被称呼者的权威性，有助于增强场的学术气氛。

4、行业性称呼

在工作中，有时可按行业进行称呼。即直接以被称呼者的职业作为称呼。例如，将教员称为“老师”、将教练员称为“教练”。

《沟通礼仪》　七、职场沟通禁忌知道多少？

提示：

不尊重之语——如面对残疾人时，切忌使用“残废”、“瞎子”等词。对体胖之人的“肥”，个矮之人的“矮”，都不应当直言不讳。

不友好之语——即不够友善，甚至满怀敌意的语言。

不耐烦之语——在工作中要表现出应有的热情与足够的耐心，要努力做到：有问必答，答必尽心；百问不烦，百答不厌；不分对象，始终如一。假如使用了不耐烦之语，不论自己的初衷是什么，都是属于犯规的。

不客气之语——如在劝阻对方，不要动手乱摸乱碰时，不能够说：“别乱动”、“弄坏了你得赔”等。要委婉地表达。

《沟通礼仪》　八、提升职业语言沟通能力的途径

第一，摆正心态，不带负面情绪沟通。

第二，带着目标去沟通。

第三，建立一个统一的评判标准。

第四，用对方能听懂的语言沟通。

第五，沟通是为了让事情变得更好。

课堂训练



训练活动：

围绕所学专业，选择不同的话题，与小组同学进行5分钟的有效语言沟通。组内同学边听边记录，记录下同学沟通时的有效信息，然后在组内分享。

项目二
非语言沟通礼仪



1. 非语言沟通礼仪的内涵
2. 非语言沟通礼仪的原则
3. 非语言沟通礼仪的技巧

任务一、非语言沟通礼仪的内涵

非语言沟通礼仪是指人们在使用非语言进行沟通时，应当遵循的礼仪规范。

因为你的表情、肢体、语气往往都能在与人沟通时，起到增强效果，达到目的的作用。使用过程中，以规范的礼仪细节约束，效果会好很多。

二、非语言沟通礼仪的特点

体态语直接诉诸人们的视觉器官，在人际交往过程中具有相当重要的意义。心理学家有一个有趣的公式：

一条信息的表达=7%的语言+38%的声音+55%的人体动作。

三、非语言沟通礼仪的使用

非语言沟通的表现形式有身体动作，身体语言是人们在沟通时使用的手势，表情，眼神及身体其他部位的动作等等。

个体身体特点指人的形体、姿态、肤色、发色等。

空间距离，即在沟通时，利用和理解空间的方式，包括谈话的距离，座位的布置等。

副语言是人们在沟通过程当中表现出来的音质、音量、语速、语调、笑声等等

一、非语言沟通礼仪的界定

常见的非语言沟通方式有：标记语言，如手语，其余交通紧的指挥手势，裁判的手势，以及人们惯用的一些表意手势，如OK，和顺利的手势。动作语言。

二、非语言沟通礼仪的原则

1.适应性原则

2.自然原则

3.针对性原则

4.清晰原则

《沟通礼仪》　任务三：非语言沟通礼仪的技巧

非语言沟通在很大程度上是一种文化现象，其中有许多文化上的决定因素与变异形式。在职场中非语言沟通所导致的非语言传播行为构成了第2符号系统能够使他认识到传播者的思维和情感。

一、肢体语言礼仪技巧

二、表情礼仪技巧

三、副语言沟通礼仪

《沟通礼仪》　小知识：交谈界域语

界域语，是指交谈者之间以空间距离所传递的信息，它是人际交往的一种特殊的体态语言，也叫交往的空间距离。在人际交往中，人与人之间的距离是有一定规范的。心理学家把人际交往的空间划分成四个区域。

亲密区域：０～４５厘米以内，是人际交往中最小的距离。有着极其严格的对象及场合的限定。亲密区域只适于亲人、恋人、夫妻之间的交谈。不适合在社交场合、公众场合与一般的同性或异性之间出现。

个人区域：４５厘米～１米之间，通常适于熟悉的朋友、同事在公开的社交场合的交谈距离。

社交区域：１～３米左右，这种距离通常用于与个人关系不是很熟悉的人之间。可在多种场合使用，如接待宾客，上下级谈话，与人初次交往时等。

公共区域：３米以外，是人们在较大的公共场合所保持的距离，如公园散步、路上行进、讲演、集会等场合。

在交谈中，人与人之间应保持一定的距离，交谈才会轻松自如。

《沟通礼仪》　提升职业语言沟通能力的途径

第一，摆正心态，不带负面情绪沟通。

第二，带着目标去沟通。

第三，建立一个统一的评判标准。

第四，用对方能听懂的语言沟通。

第五，沟通是为了让事情变得更好。

课堂训练

根据语句内容，作出相应的手势语和表情语

提示语：

1、请大家安静，安静！

2、什么是爱？爱，不是索取，而是奉献！

3、在过去的一年中，在座的各位，将我们的销售额不可思议的提高了17%！这在公司的整个历史上还从来没有过，从来没有过！由此我们的利润不只是提高了5%或10%，而是13%，整整13%！

4、大家不要慌，请大家跟我来！

5、我现在要明确的告诉对方辩友，你们犯了一个严重的逻辑错误！

6、现在摆在我们面前有两条路：一是勇往直前奋战下去，有成功的可能，但也有失败的风险；二是原地踏步，坐以待毙。



课堂活动

请罗列出你最常用的5句微信回复话语；

请写出3句不符合沟通礼仪规范的QQ回复语。

项目三
媒介沟通礼仪



1. 媒介沟通礼仪概述
2. 媒介沟通礼仪常识
3. 媒介沟通礼仪运用

一、媒介沟通礼仪概述

1、媒介的概念

2、新媒介的内涵

3、媒介礼仪的发展

网络礼仪包括招呼礼仪（网上如何问候与称呼）、交流礼仪（网上如何礼尚往来）、表达礼仪（网上如何表达态度、情感与幽默）。这些礼仪在网上约定俗成，而且不断发展

课堂抢答活动：

手机使用的礼仪知多少？

电子邮件使用礼仪规范？

《沟通礼仪》　小知识：商务邮件的修辞技巧

撰写商务电邮前，不妨想到此时是面对着对方，而不是面对键盘与屏幕，这样可以让语气温暖一点。

书写时要比口语对话再稍微正式一点。设想对方看了你的信之后可能有的观点，也就是要在别人的思考里思考。

了解对方和你一样都是大忙人，讲重点即可。多一点体贴，想办法让你的电邮，看起来简短扼要，有亲和力但不失礼。

《沟通礼仪》　小知识：商务邮件的修辞技巧

回复邮件礼仪

回复对方的来信时，使用对方的主旨回复，让对方知道这是来自于你的回复。此外，如果想要在主旨点出回复的重点，可以在邮件本文内容里写上「回复主旨：ＸＸＸＸＸＸＸ」让对方知道这是回复哪一封信。

注意风格

检查自己写的电邮时，试试看读出声音，对话式的写作风格轻松但不失礼，而且也比较自然顺畅。

强调语感

三：媒介沟通礼仪运用

调查显示，选择媒介沟通不当，或者几种媒介相互冲突，沟通渠道过长，外部的干扰都会造成媒介沟通不畅。

排除媒介沟通障碍，我们可以通过提高媒介沟通使用者的礼仪规范，同时提高沟通的心理水平，时刻反省沟通的对象是谁？牢记沟通的目的和动机是什么？选择最佳时间和地点传递信息，选择正确的媒介沟通语言等等。

能力训练

分组模拟职业场景中的工作电话接打礼仪过程。

要求：遵循媒介沟通礼仪规范。语言得体大方，语气语调符合身份。

谢谢观赏

