

《构建和谐关系 沟通从心开始 ——商务沟通与口才训练》

教学实施报告



授课教师：高美玲、张霞、戴璐、石宇

目录

一、 前言.....	4
二、 整体设计.....	4
(一) 教学分析.....	4
(二) 教学策略.....	6
(三) 教学评价设计.....	8
(四) 视频说明.....	9
二、 以下是参赛的 16 学时教案.....	9
教案 1: 企业外部沟通.....	9
(一) 教学分析.....	9
(二) 教学策略.....	11
(三) 教学过程.....	12
(四) 教学反思.....	16
教案 2: 外部沟通训练.....	16
(一) 教学分析.....	16
(二) 教学策略.....	18
(三) 教学过程.....	19
(四) 教学反思.....	23
教案 3: 有效与上级沟通.....	23
(一) 教学分析.....	23
(二) 教学策略.....	25

(三) 教学过程.....	26
(四) 教学反思.....	33
教案 4: 架起沟通桥梁.....	34
(一) 教学分析.....	35
(二) 教学策略.....	36
(三) 教学过程.....	37
(四) 教学反思.....	40
教案 5:	40
(一) 教学分析.....	40
(二) 教学策略.....	42
(三) 教学过程.....	43
教学过程 2.....	48
(四) 教学反思.....	56

一、前言

《商务沟通与口才训练》是现代文秘专业在二年级下学期开设的一门专业必修课。良好的沟通和口头表达能力有赖于相关理论知识与多种技能的灵活应用。本课程重在情境训练中提升学生学会利用心理、普通话、礼仪、营销、谈判、会议、社交、公关等知识技能，解决商务工作中遇到沟通问题。沟通能力是文秘专业从业人员应该具备的核心能力。通过本课程学习，学生掌握沟通技巧，提高表达能力，为将来就业工作岗位的沟通奠定坚实的基础。

二、整体设计

（一）教学分析

课程背景	课程名称	商务沟通与口才训练	开设时间	大二下学期
	总学时	56 学时（理论课学时数：28 实践课学时数：28）		
教学内容	根据国家专业教学标准、专业人才培养方案以及毕业生岗位工作岗位的调研，本课程共设九个项目，引导学生认识沟通的基本原理，理解并掌握各种沟通行为中应坚持的原则、采取的策略及注意事项；引导学生将所学内容自觉运用到秘书工作情境中。本课程设计了典型沟通任务，借助参与性、趣味性、竞争性兼具的实训方式，让学生在情境模拟和自编、自导、自演中，培养将来实际工作中与上司、同事、客户在各种工作情境下具备正确沟通理念、心态与技能。			
	本项目选取的教学内容为课程的综合训练项目，设计 4 个子模块，共计 16 学时，投诉沟通处理与训练。			

教材信息	主要教材：使用 “十二五” 职业教育国家规划教材《秘书沟通实务》，内容包括秘书人际沟通和秘书工作沟通上下两编。重在实务，结合秘书工作实际，着力解决秘书乃至所有职场白领在生活 and 工作中遇到的沟通难题。	
学情分析	教学对象	现代文秘专业大二学生
	学生学习特点分析	有一定求知欲、但学习动机不强，对课程教学期待较高，对职场沟通需求认识不足。部分同学缺乏表达自信，或对学习无所谓，对课堂沟通训练积极性不高；不喜欢太多理论讲解，喜欢图片、视频等可视化信息；喜欢案例讨论、情景体验等活泼的教学方式。
	沟通能力分析	有普通话语音基础，在礼仪课中培养了沟通礼仪的初步认识，在生活中有沟通能力强弱的初步判断，但缺乏技巧训练和职场沟通情境训练，没有沟通的目标意识。
	学习能力分析	学习自主性有待提高；理论学习专注力弱，兴趣度低，实训项目参与性高；小组研讨思维活跃，参与意识强；个别同学语言积累与情绪认识能力强，对沟通技巧的学习与应用能力较强；部分同学学习能力还需要加强。
	专业岗位需求分析	学生专业对接岗位主要为企业行政助理、秘书、业务接待与管理等岗位，这类工作人员需要与组织内部或不同组织之间人员频繁联系，沟通能力是这类工作人员的核心能力。根据所处工作情境的需要和自己沟通目标的需要，应用恰当的沟通技巧是他们的工作能力所需。但学生这方面能力尚有缺失。

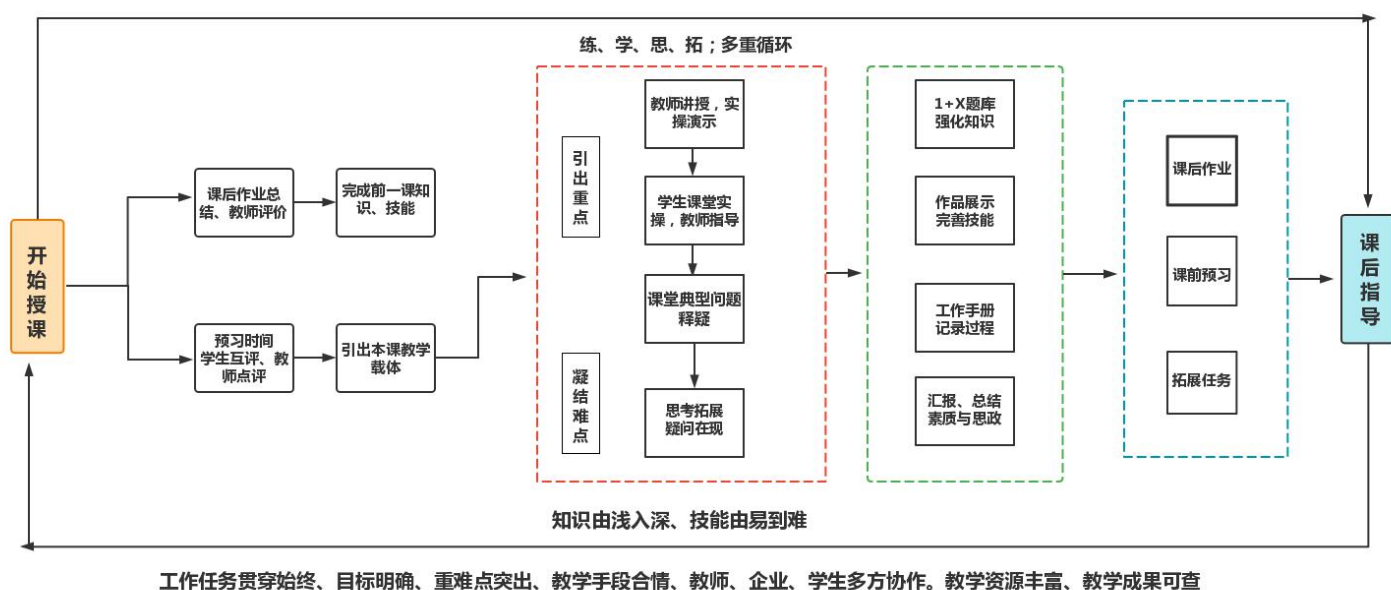
教学目标	知识目标	1.了解工作情境对沟通目标的影响； 2.了解人际关系类型和情绪认知对沟通的影响； 3.掌握不同沟通情境下的沟通技巧。
	能力目标	1.能觉知沟通环境与人际关系，认知情绪，调整自我情绪，在沟通的目标意识指引下沟通。 2.掌握人际交往与沟通技能，实现人与人的良性互动，建立和谐人际关系，顺利沟通，达到沟通目标。
	素质目标	1.培养学生对工作对生活的热爱，有主动沟通的意愿； 2.培养学生的沟通自信，在良好的人际关系中享受工作快乐； 3.以真诚友善、体谅包容之心处世，树立积极的人生观与价值观。
教学重难点	教学重点	1.情绪认知、人际关系认知技巧、情境沟通技巧； 2.提高学生沟通技巧的综合运用能力。
	教学难点	1.提高情绪认识与自我情绪调整能力 2.提高沟通综合能力，灵活应用与多变的沟通场景

(二) 教学策略

1、教学策略



2、教学流程



3、教学方法

教法	❖ 任务驱动法、情境演示教学法、小组讨论法、案例分析法
学法	❖ 探究式学习、合作式学习、浸润式学习

4、教学资源

本项目利用多种教学资源和信息化手段开展教学，巩固和拓展学生学习效果。如下：

学校演讲与口才协会

超星学习通

演讲与口才网站 <http://www.koucai.com.cn/>

(三) 教学评价设计

评价要素	整体教学评价主要考察学生知识的掌握、技巧的提升以及综合应用的能力。
评价方式	本课程采用“课堂活动评价+课后实践评价”相结合的形成性评价模式，以学生自我评价、相互评价和教师评价相结合的方式给学生一个综合评估。 以过程性考核与终结性考核相结合的方式，作为学生本课程最终成绩。过程性考核分别从考勤与纪律、知识与技能、课后实践进行考核；终结性考核通过期末考查，考察学生对重点技能的把我、迁移运用的能力。
评价标准	1. 形成性评价与终结性评价相结合，其中形成性评价 40%，终结性评价 60%。从学生学习态度、知识与技巧掌握、能力提升三个方面进行动态的关注，

以全面的评价体系敦促学生多方面学习和发展，并作出科学的评价。

2.学生的自我评估 20%，学生互评 20%，教师评价 60%，学生作为学习主体，自我能力感知具有很大的参考意义。师生共评对学生的专业技能与素质素养进行评价可以更全面。

（四）视频说明

团队成员录制视频 4 个，每个 8-10 分钟。分别是：教案一企业外部人员沟通，教案二与上级有效沟通，教案三与同事有效沟通，教案四客户投诉沟通。

二、以下是参赛的 16 学时教案

教案 1：企业外部沟通

（一）教学分析

教学课题	企业外部人员沟通——沟通的发起与深化	授课对象	20 文秘 A 班	学时	2 学时\80 分钟
选用教材	《秘书沟通实务》			授课地点	多媒体课室 Q1-226
教学内容	一、人际关系发展对职场发展的重要性； 二、人际关系拓展技巧； 三、人际关系拓展情景训练； 四、人际关系长期维护技巧。				

学情分析	知识基础	学生基本了解人际交往的通用知识，有基本的认识他人的规范知识。		
	能力水平	能与陌生人能在特定情境下进行简单交流，或者与少数认识人员增进关系，但是缺乏主动自觉拓展人际关系的意识，大部分人不知道怎样有意识地认识陌生人，与更多人加强沟通，增进了解，为自己的职场发展增加能量。		
	行为特征	注重自我，自信与自卑在与陌生的人沟通中纠结，不必沟通与不敢沟通是与陌生人沟通的障碍，从自我出发，缺乏与他人的共情是另一个障碍。		
	学习特点	面对困难缺乏主动解决的心态，少数人可以积极，大部分人延时或者逃避，或者无所谓；不喜欢太多理论讲解，喜欢图片、视频等简单化信息。喜欢情景体验等活泼的教学方式。		
教学目标	知识目标	能力目标	素质目标	
	1. 了解与企业外部人员交往的重要性； 2. 了解换位思考、熟悉他人的技巧和步骤； 3. 了解自我营销的沟通技巧	1. 能运用与企业外部人员相识或者增进交往的沟通方法； 2. 掌握沟通中他人情绪体察的方法和自我形象塑造的方法。	1.培养学生体谅、真诚待人的人际交往基本素养； 2.培养学生自信心；	
教学重难点	教学重点	1.与企业外部人员沟通的陌生人沟通与情感增进技巧； 2.沟通中自我形象塑造技巧。		
	教学难点	陌生人沟通的技巧。		

(二) 教学策略

教学组织	以任务为导向，将教学内容进行结构化和学习化处理，采用线上线下相结合的教学方式，整个教学过程分为“课前自学、课堂教学、课后拓展”三个阶段。
教学方法	教法：小组讨论法、案例分析法 学法：探究式学习、合作式学习
教学资源与平台	➤ 超星学习通 ➤ 演讲与口才网 ➤ “社交营销口才沟通说服力说话技巧” 微信公众号

(三) 教学过程

教学步骤	教学内容	师生活活动	设计意图
线上课前自学 (2-3天)	- 联系生活实际进行课前自学; - 观看超星学习通的视频、学习课件、完成课前学习任务并进行小组讨论。	- 教师在超星学习通发布学习任务,在线与学生进行互动; - 学生利用课余时间完成学习任务。	教师通过超星学习通等信息化手段和教学资源,激发学生学习兴趣、培养学生自主学习能力,为课堂教学做准备。
课堂教学 80min	第一节 (40min)		
	回顾反馈 (3min)	学生活动: 选取小组代表分享视频观后感。 教师活动: 回顾上节课知识点,反馈课前学习情况。	通过小组代表分享,了解学生线上学习情况。
	热身活动 ——送你一束玫瑰花 (5min)	学生活动: 小组内学生互相赞美,每一句赞美是一朵玫瑰,给每位同学至少三句以上的赞美。 教师活动: 对活动进行总结,对他人的肯定带给沟通良好的氛围,留给对方好的印象,创造进一步沟通可能。导入本节课学习主题,与企业外部陌生人员如何展开沟通,	通过互动的方式,增进同学之间的交流,从而导入本单元主题。

	小组讨论 ——如何与陌生人展开沟通 (20min)	学生活动：与小组成员讨论，并用记录与陌生人沟通的障碍，自己乐于接受陌生人的沟通方式。 教师活动：引导学生讨论、导入与陌生人沟通的技巧。1、巧妙赞美营造氛围 2、询问关切寻找共同点 3、察言观色感受兴趣点	通过小组讨论活动，让学生了解与陌生人沟通的特点，从而导入与企业外部人员沟通的技巧与个人沟通自信。
	情境演练 ——寻找共同点与兴趣点的技巧训练 (6min)	学生活动：展览会中遇到具有相同客户市场但无产品竞争的外部企业人员，怎样开展沟通交流 教师活动：引导学生演练从陌生到相识的过程，总结归纳寻找共同点与兴趣点的技巧。	通过案例分析，让学生感受到沟通技巧的重要性，深化学生人际沟通的理解。
	音乐冥想 ——人际交往问题 (3min)	学生活动：在优美的音乐中冥想自己在与陌生人沟通中客服遇到过的实际困难与幻想中可能的困难，体会真诚与松弛的心态，体谅与共情的能力。 教师活动：在安静的环境下，带领学生进行音乐冥想，引导学生思考和总结与陌生人沟通的基本素养。	运用音乐冥想技术，让学生在优美的乐曲中深度思考与陌生人沟通中遇到的问题。

	活动总结 ——建立沟通自信 (3min)	学生活动： 总结与陌生人沟通的技巧，自己的收获与心理成长。 教师活动： 引导学生思考自在与陌生人沟通的职场收获和人生体验。	通过心理体验，帮助学生提升与陌生人沟通的自信心。
	第二节 (40min)		
课堂教学 80min	小组讨论 ——有效人际关系重要性 (5min)	学生活动： 小组讨论“人际关系远近对你意味着什么？” 教师活动： 针对讨论结果进行点评。	通过合作讨论，使学生了解人际关系的有效性
	案例分析 ——《欢乐颂》节选 (5min)	学生活动： 观看《欢乐颂》曲筱绡与安迪前后相处案例视频，并进行小组讨论。 教师活动： 组织学生讨论分享，引导学生思考有效人际关系，沟通在人际关系由远及近中的桥梁作用。	通过合作讨论让学生了解有效人际关系的概念；结合案例分析让学生了解沟通在人际关系深化的作用，激发探究人际关系深化的沟通技巧。

	情境演练 ——沟通深化 (20min)	学生活动： 分组分析情境设置，选择角色扮演做进一步沟通，沟通实践持续 5 分钟以上，并谈话参与者有良好感受 教师活动： 引导学生了解探索沟通深化的技巧与步骤。	通过情境演练，让学生感受沟通深化的技巧与步骤，培养学生纵横链接的沟通技巧，和灵活应变的沟通能力。
	讨论分析 ——沟通深化 (7min)	学生活动： 分组分享沟通深化的阻碍与顺畅沟通的原因 教师活动： 引导学生总结顺畅沟通，增强好感，增进感情的技巧。	演练与分析，探寻沟通深化的共同技巧，尊重差异，巧妙链接，和而不同。
	单元总结 (3min)	学生活动： 分点回顾所学内容，总结技巧，谈论应用感受。 教师活动： 回顾单元知识点，点评总结重点难点。	及时掌握学生课堂学习情况并及时反馈；通过回顾和总结知识点，加深学生对单元重难点的掌握和强化，实现教学目标。

(四) 教学反思

教学效果	学生在面对陌生或交往不深人群沟通欲望低，沟通能力不强，主要原因是沟通自信心不够，对他人信息觉察能力低。教师在教学过程中通过案例分析，情境体验，技巧探索和总结等手段，引导学生感知他人沟通中的情绪，总结察言观色的技巧，探寻沟通中的兴趣点，营造良好的沟通氛围，为持续沟通创造可能，有效提升学生沟通技巧和沟通深化的应变能力。
特色创新	✧ 充分利用超星学习通平台提高学生学习的积极性，学生参与互动性较强； ✧ 利用音乐冥想、游戏体验等方法，激发学生学习的兴趣，课堂气氛活跃； ✧ 课程教学中融入课程思政，践行社会主义核心价值观，培养学生真诚善良品格。
诊断改进	✧ 学生换位思考的思维习惯和行为改变需要一个比较长的过程，课后通过设置多种沟通场景加强训练； ✧ 完善信息化教学资源。

教案 2：外部沟通训练

(一) 教学分析

教学 课题	外部沟通训练 ——沟通中个人形象塑造	授课对象	20 文秘 A 班	学时	2 学时\80 分钟
选用 教材	《秘书沟通实务》			授课 地点	多媒体课室 Q1-226

教学内容	一、个人形象与职场发展的关系； 二、沟通中个人形象塑造技巧； 三、自我故事训练。		
学情分析	知识基础	学生对沟通中的形象塑造缺乏了解。	
	能力水平	学生能够有基本的交际礼仪，但缺乏在沟通中塑造自己职场形象的能力。	
	行为特征	20 岁左右的学生，有注重自己形象，提升自己公众形象的意愿，有基本的礼仪规范，但在沟通中言语随意，缺乏主动性和目标性，没有从沟通内容中塑造职场形象的意识。	
	学习特点	面对困难缺乏主动解决的心态，少数人可以积极，大部分人延时或者逃避，或者无所谓；不喜欢太多理论讲解，喜欢图片、视频等简单化信息。喜欢情景体验等活泼的教学方式。	
教学目标	知识目标	能力目标	素质目标
	1.形象塑造的意义； 2.掌握沟通中的自我故事的融入； 4. 掌握沟通中故事讲述技巧。	1.在沟通中巧妙穿插自己的故事； 2.生动讲述过往经历体现自身人格魅力和职场品质；	1.帮助学生树立正确的人、价值观； 2.培养学生用积极的心态交友。
教学重难点	教学重点	※讲述自我经历的技巧	
	教学难点	※学会在情境中有意识融入自己的经历	

(二) 教学策略

教学组织	以任务为导向，将教学内容进行结构化和学习化处理，采用线上线下相结合的教学方式，整个教学过程分为“线上课前自学、课堂教学、课后拓展”三个流程。
教学方法	教法：小组讨论法、角色扮演法、案例分析法 学法：合作式学习、探究式学习、混合式学习
教学资源与平台	➤ 超星学习通 ➤ 演讲与口才网 ➤ “社交营销口才沟通说服力说话技巧”微信公众号

(三) 教学过程

教学步骤	教学内容	师生活活动	设计意图
线上课前自学 (2-3 天)	➤ 联系生活经验自学; ➤ 观看超星学习通电影视频, 完成课前学习任务。	➤ 教师超星学习通上发布学习任务, 在线与学生进行互动; ➤ 学生利用课余时间完成学习任务。	教师通过超星学习通等信息化手段和教学资源, 激发学生学习兴趣、培养学生自主学习能力。
课堂教学 80min	第一节 (40min)		
	回顾反馈 (3min)	学生活动: 选取小组代表分享视频观后感。 教师活动: 回顾上节课知识点, 反馈课前学习情况。	通过课前知识点的回顾, 掌握学生线上学习情况。
	破冰活动——公众沟通中的故事 (4min)	学生活动: 看星空演讲, 听名人个人经历, 并进行讨论。 教师活动: 引导学生讨论, 总结并导入本单元学习主题。	通过名人故事, 引导学生通过人物自述故事加深对人的认识, 从而导入本节课主题。

	故事讲述 ——形象塑造 (15min)	学生活动：请几位同学从学习经历、生活经历、感恩、励志等内容和思想角度做个人经历分享。 教师活动：从这些故事对个人形象的作用、学生听完故事后对讲述者认识和情感的改变进行解读。	通过师生互动讨论的方式，使学生对沟通中自我形象塑造有更为全面的认识和了解。
	小组讨论 ——你喜欢谁 (5min)	学生活动：小组讨论：“你自我评价还是自我讲述？” 搜集生活中遇到的个案进行分享，比较自我评价与自我讲述在沟通中的优劣。 教师活动：引导学生讨论，总结点评，举例讲解自我故事讲述的优势。	通过学生讨论与教师理论讲授，让学生感受沟通中讲述反应自己正面精神的故事可以塑造自我形象。
	情境演练 ——自我故事讲述的沟通契机 (10min)	学生活动：小组在既定情境中选择情境进行演练，讲述自己的经历。 教师活动：总结、点评自我故事讲述是否切合情境的主题需要和氛围特点。	通过故事讲述，使学生进一步理解自我经历讲述在沟通中塑造个人形象，维护人际关系的重要性的技

			巧。
	总结 ——自我故事讲述的沟通效果 (3min)	学生活动： 小组讨论案例：自我故事讲述的沟通效果。 教师活动： 引导学生讨论，总结归纳。讲述自我经历可以塑造个人正面形象，维护和增进人际关系。	通过案例讨论，使学生明确一个正能量的人会有更好的人际交往圈，更强大的友情力量。
	第二节 (40min)		
课堂教学 80min	沟通中述事能力 ——声音与体态的情绪传递 (15min)	学生活动： 观看视频《我不是一个神经病》，分析故事讲述成功的原因。 教师活动： 引导学生总结故事讲述技巧，用体态和声音中的附语言营造画面，传递情感。	通过故事讲述视频总结沟通中的述事技巧。
	情景体验 ——身边事件讲述与评价 (10min)	学生活动： 以正能量的角度讲述和评议身边事件。 教师活动： 引导学生思考身边人与事的意义，对事情进行理性思考。	通过身边人与事的讲述和评议树立正确的世界观、人生观、价值观，做表里如一，知行合一的人。在人际沟

			通中传递正能量。
	多种沟通方式 ——真情与长情 (10min)	学生活动： 小组讨论：“企业外部人员的人际关系没有直接的利益联系，沟通在于个人的魅力，真情与长情的维护。”，在课堂对此进行讨论和分享。 教师活动： 调查了解学生对职场人际关系的认识，总结在直接利益之外的外部人际关系沟通的特点。	通过讨论，掌握学生对于职场人际关系的认识。探索多种沟通方式。1、芝麻技巧 2、流水技巧 3、送碳技巧
	单元总结 (5min)	学生活动： 总结训练感受和心得 教师活动： 回顾单元知识点，点评训练，进行重难点总结。	通过总结，及时掌握学生课堂学习情况并及时反馈，加深学生对单元重难点的掌握和强化，实现教学目标。
课后拓展 (2-3 天)	演讲与口才协会	学生活动： 感恩主题演讲。 教师活动： 指导学生演讲，提升讲故事的能力。	通过课后拓展活动增强学生对于沟通中的述事的理解，树立正确的价值观。

(四) 教学反思

教学效果	大部分学生参与性强、倾诉欲高，将自己的故事能沉浸其中，绘声绘色，看到自己的沟通能力，加强表达自信，深刻体会在沟通中塑造自我的作用和重要性。通过这个环节训练有利突破了与企业外部人员无话可说和沟通难以深入的局面。极少部分学生自我保护意识较强，或自信不够，觉得无事可说，不敢分享，需要小组成员带动。
特色创新	- 充分利用超星学习通平台提高学生学习的积极性 - 利用案例分析、小组讨论、体验互动、情景教学等方法，课堂气氛活跃； - 课程教学中融入课程思政，践行社会主义核心价值观，帮助学生树立正确的价值观和人生观。
诊断改进	- 完善信息化教学资源 - 加强对学生课后学习效果的监控，提高学生的实践能力。

教案 3：有效与上级沟通

(一) 教学分析

教学课题	有效与上级沟通	授课对象	2020 级文秘 ABCDE	学时	2 学时\80 分钟
选用教材	《秘书沟通实务》			授课地点	多媒体教室

教学内容	1、为什么要与上级进行有效沟通； 2、与上级有效沟通的方法、原则； 3、与上级在沟通中应注意的事项； 4、情境训练		
学情分析	知识基础	没有系统进行过有效沟通的知识学习	
	能力水平	可以进行沟通，但有时沟通成效不大	
	行为特征	愿意沟通，希望自己能很好地掌握有效沟通的方法	
	学习特点	学习兴趣较浓，积极性较高	
教学目标	知识目标		能力目标
	1、了解为什么要与上级进行有效沟通； 2、掌握与上级有效沟通的方法、原则及注意事项		素质目标 1、通过小组项目训练，培养团队合作精神。 2、通过主体交往培养学生独立思考精神。
教学重难点	教学重点	1、与上级有效沟通的基本原则 2、与上级沟通中应注意的问题	
	教学难点	让学生在各种情境中，能独立有效地与上级进行沟通	

(二) 教学策略

教学组织	1、通过案例，让学生了解与上级有效沟通的重要性； 2、根据案例让学生开展小组讨论，分析与上级有效沟通的方法和原则； 3、通过不同情境的演练，让学生实地运用沟通的方法和原则来与上级进行有效的沟通； 4、课后小组视频学习进一步来将课上学习到的方法和原则转化为自己的实际行动。
教学方法	案例分析法、小组讨论法、情境演示法
教学资源与平台	➤ 超星学习通 ➤ 演讲与口才网 ➤ “社交营销口才沟通说服力说话技巧” 微信公众号

(三) 教学过程

教学流程图			
教学步骤	教学内容	师生活动	设计意图
线上课前自学 (2-3 天)	➤ 以小组为单位查收与上级沟通的案例(有效案例和无效案例)	➤ QQ 互动, 谈谈各组对与上级有效沟通的想法	教师通过信息化手段和教学资源, 激发学生学习兴趣、培养学生自主学习能力, 为课堂教学做准备。
课堂教学 80min	第一节 (40min)		
	(5min)	复习上节课所学知识: 沟通的原则 以维护公司利益为前提; 客户至上; 尊重宽容	
	(15min)	1、案例导入: 沟通“迷路”案例 公司为了奖励市场部的员工, 制定了一项海南旅游计划, 名额限定为 10 人。可是 13 名员工都想去, 部门经理需要再向上级领导申请 3 个名额, 如果你是部门经理, 你会如何与上级领导沟通呢? 部门经理向上级领导说: “朱总, 我们部门 13 个人都想去海南, 可只有 10 个名额, 剩余的 3 个人会有意见, 能不能再给 3 个名额?” 朱总说: “筛选一下不就完了吗? 公司能拿出 10 个名额就花费不少了, 你们怎么不多为公司考虑? 你们呀, 就是得寸进尺, 不让你们去旅游就好了, 谁也没意见。我看这样吧, 你们 3 个做部门经理的, 姿态高一点, 明年再去, 这不就解决了吗?” 2、小组分析讨论案例 得出结论: 与上级的有效沟通非常重要, 在沟通中我们要注意: 1、不能只顾表达自己的意志和愿望,	

		忽视对方的表象及心理反应。 2、切不可自我为中心，不尊重对方。	
	(20min)	学生演示正确案例 部门经理：“朱总，大家今天听说去旅游，非常高兴，非常感兴趣。觉得公司越来越重视员工了。领导不忘员工，真是让员工感动。朱总，这事是你们突然给大家的惊喜，不知当时你们如何想出此妙意的？” 朱总：“真的是想给大家一个惊喜，这一年公司效益不错，是大家的功劳，考虑到大家辛苦一年。年终了，第一，是该轻松轻松了；第二，放松后，才能更好的工作；第三，是增加公司的凝聚力。大家要高兴，我们的目的就达到了，就是让大家高兴的。” 部门经理：“也许是计划太好了，大家都在争这 10 个名额。” 朱总：“当时决定 10 个名额是因为觉得你们部门有几个人工作不够积极。你们评选一下，不够格的不安排了，就算是对他们的一个提醒吧。” 部门经理：“其实我也同意领导的想法，有几个人的态度与其他人比起来是不够积极，不过他们可能有一些生活中的原因，这与我们部门经理对他们缺乏了解，没有及时调整都有关系。责任在我，如果不让他们去，对他们打击会不会太大？如果这种消极因素传播开来，影响不好吧。公司花了这么多钱，要是因为这 3 个名额降低了效果太可惜了。我知道公司每一笔开支都要精打细算。如果公司能拿出 3 个名额的费用，让他们有所感悟，促进他们来年改进。那么他们多给公司带来的利益要远远大于这部分支出的费用，不知道我说的有没有道理，公司如果能再考虑一下，让他们去，我会尽力与其他两位部门经理沟通好，在这次旅途中每个人带一个，帮助他们放下包袱，树立有益公司的积极工作态度，朱总您能不能考虑一下我的建议。	

	第二节 (40min)		
课堂教学 80min	(5min)	通过分析案例，教师引导学生得出结论：要与上司进行有效沟通还是需要掌握一定的方法和原则	
	(25min)	导入：在职场中，很多人在与同事相处中是个活泼、开朗之人，但在与领导沟通时，就显得很紧张，脑子一片空白，表达自己观点时，也被领导认为是在找借口。有时我们和领导沟通时还会出现自己表达的内容和领导理解的不一样，领导表达的想法自己理解不到位等问题。因此，我们与领导的沟通要快速、有效。 1、做好准备，沟通简洁有效 很多领导公务繁忙，讲究效率高效，最讨厌的是长篇大论，词不达意。这就要求我们要有一定的总结能力和语言表达能力，所以我们一定要充分了解自己要汇报内容的重点，打好腹稿，简洁，准确地向领导汇报。 注意：我们在与领导交谈时，除了对领导表示尊重，也不能过于谦虚，否则不仅会使自己的观点失去锐气，还会使领导内心产生反感。所以，我们的言谈举止要得体，给领导留下自信、大度的好印象。 2、讲完后，询问领导意见，是否表达清楚 要想知道自己所讲的和领导是否有歧义或者是否在一个频道上，我们可以直接询问领导自己是否讲清楚，然后问他是否还有什么疑问。如果自己有什么建议和意见，可以直接提出来，抛下问题进行讨论。能够当上领导的人，思想不会太过封闭和强势，会愿意听取他人的意见，因此，但说无妨。 3、领导说完后，复述领导内容，进行确认 若我们担心没有完全领悟领导的意思，我们可以复述一下领导所讲的内容，和领导进行确认这样理解是否正确。你不必担心这样说会让领导认为你的能力差，这样当面直接沟通的效率很高，领导会认为你在认真听他讲话，因为你可以复述他所讲的内容。如果你提出的想法	

		和，领导不一样，领导会再次向你解释，这样其他同事可以再次巩固、理解领导的思想。一般领导都喜欢互动型员工，不喜欢无论讲什么都一声不吭、死气沉沉的员工。 4、选择合适时机 领导每天要考虑很多问题，我们要根据自己反应的问题的重要性程度，选择合适时机。不要在他处置事务的时候去谈一些个人琐事。如果不知领导何时有空，可以写个纸条或发个信息，写上问题和请求，让领导自己决定时间。 5、沟通语言避免转折句，多用陈述句判断句 若我们在接受领导给的任务时，感觉任务有些难度和困难，我们在表达这个难度的时候，尽量避免使用“但是”“不过”等词语。我们要将转折变为陈述，比如可以这样说：“执行过程中会有两个方面的困难，我们可以找到相应的方法解决，你看这样的方法是否合适？” 还要注意，领导喜欢做选择题不喜欢做问答题，而使用转折句则给人的感觉是在推脱责任。因此，将转折句改为陈述句很重要。领导都喜欢可以解决问题的员工，而不是只会问“怎么办”的员工。 6、报告内容要有理有据 领导不喜欢连自己工作都不了解的人，当我们向领导汇报时，一定要有理有据，全方面了解。如：美国广告大王布鲁贝年轻时曾在一家公司任职。一天，公司经理问他：“印刷厂将纸送来了吗？”他回答道：“送来了，总共 5000 令。”经理问：“你数过了吗？”他说：“没有，账单上是这样写的。”经理冷冷地说：“你不用在这里工作了。公司不需要一个自己都无法替自己证明的人。”这件事，让布鲁贝明白，不要对领导说自己没有把握的事，自己的工作要认真面对，哪怕是很小的一件事。 7、切勿贬低他人，抬高自己 与领导沟通时，很容易涉及到他人，可能领导会希望听你的评价，来增加了解，这时我们要对事不对人的原则，只分析事，不必对带着对人的看法。这样的沟通会给人留下公正的好印象。	
--	--	---	--

	(15min)	1、布置小组任务： 通过案例，老师和大家一起探讨了与上级进行有效沟通的七个原则及注意事项，那除了老师谈到的方法原则外那你们觉得在与上级沟通中，我们还需要注意什么？先小组讨论8分钟，再大家一起分享，分享的时候请举例说明。 2、教师根据学生分享，进行点评分析	
	(5min)	小结： 通过我们的案例分析，小组间的讨论分享，我们发现有效沟通非常重要，特别是当我们进入职场以后，能否有效地与上级沟通，决定着我們能否顺利开展工作。	
课堂教学 80min	第三节 (40min)		
	(10min)	复习上节课所学知识：与上级沟通的原则 1、做好准备，沟通简洁有效 2、讲完后，询问领导意见，是否表达清楚 3、领导说完后，复述领导内容，进行确认 4、选择合适时机 5、沟通语言避免转折句，多用陈述句判断句 6、报告内容要有理有据 7、切勿贬低他人，抬高自己 除此之外，我们还可以注意： 1、设想上司质疑，事先准备答案上司对于你的方案提出疑问，如果你事先毫无准备，吞吞吐吐，前言不搭后语，自相矛盾，当然不能说服上司。因此，应事先设想上司会提什么问题，自己该如何回答。面带微笑，充满自信我们已经知道，在与人交谈的时候，一个人的语言和肢体语言所传达的信息各占50%。一个人若是对自己的计划和建议充满信心，那么他无论面对的是谁，都会表情自然；反之，如果他对自已的提议缺乏必要的信心，也会在言谈举止上有所流露。试想一下，如果你的下属表情紧张、局促不安地对你说：“经理，我们对这个项目有信心。”你会不会相信他？你肯定会说，我从他的肢体语言上读到了“不自信”这三个字，我不太敢相信他的建议是可信任的。同样道理，在你面对自己	

		的上司时，要学会用你自信的微笑去感染上司，征服上司。	
	(25min)	1、根据情境，分小组进行演示怎样才能与上级的进行有效沟通 情境一：王岚是一个典型的北方姑娘，在她身上可以明显的感受到北方人的热情和直率，她喜欢坦诚，有什么说什么，总是愿意把自己的想法说出来和大家一起讨论，正是因为这个特点她在上学期间很受老师和同学的欢迎。今年，王岚从西安某大学的人力资源管理专业毕业，她认为，经过四年的学习自己不但掌握了扎实的人力资源管理专业知识而且具备了较强的人际沟通技能，因此她对自己的未来期望很高。为了实现自己的梦想，她毅然只身去广州求职。 经过将近一个月的反复投简历和面试，在权衡了多种因素的情况下，王岚最终选定了东莞市的一家研究生产食品添加剂的公司。他之所以选择这家公司是因为该公司规模适中、发展速度很快，最重要的是该公司的人力资源管理工作还处于尝试阶段，如果王岚加入她将是人力资源部的第一个人，因此她认为自己施展能力的空间很大。 但是到公司实习一个星期后，王岚就陷入了困境中。原来该公司是一个典型的小型家族企业，企业中的关键职位基本上都由老板的亲属担任，其中充满了各种裙带关系。尤其是老板给王岚安排了他的大儿子做王岚的临时上级，而这个人主要负责公司研发工作，根本没有管理理念更不用说人力资源管理理念，在他的眼里，只有技术。最重要，公司只要能赚钱其他的一切无所谓。但是王岚认为越是这样就越有自己发挥能力的空间，因此在到公司的第五天王岚拿着自己的建议书走向了直接上级的办公室。 情境二：蒙蒙，毕业一年多，在一家广告公司做广告文案策划。漂亮，聪慧，干活利落，深得男上司赏识。 一次，上司交给她一项重要的任务：按照上司的既定思路做一个详细的策划方案。上司先告诉她，客户是一个当地大型房地产公司的项目，并表示这个客户对公司发展很重要。为此，上司先提出了策划思路，让她只要按照这个思路做策划方案就行了。蒙蒙很不解：以前都是上司顶多提个要求，策划方案完全由自己完成，而且每次都能得到上司称赞。	

		“难道上司对自己不够放心?不相信自己的能力?” 她发现上司的思路有一个致命性的错误, 如果按照那个思路做策划方案, 肯定会遭到客户的拒绝。 于是, 蒙蒙又找到上司, 当时上司和全公司的领导正在开会, 但她当着众人直截了当地说: 你的思路根本不对, 应该这样……直接否定了上司。这让男上司感觉很没面子。(正确的沟通应该是怎样的? 请讨论后进行演示) 2、教师根据学生的演示进行点评	
	(5min)	教师小结: 在工作中, 我们经常会面临不同的与上级沟通的情境, 除了要掌握基本原则来进行沟通外, 我们还需要在不同的环境中来冷静分析灵活处理。	
课堂教学 80min	第四节 (40min)		
	(5min)	导入: 1、通过前面三节课的探讨, 我们不难发现在工作中, 环境是复杂多变的, 特别是我们秘书工作人员几乎每一天都要与上级进行沟通, 不同的上司也有不同的性格特点, 因此有效的沟通除了要学习沟通的方法原则, 更为重要的是我们在平时在多积累多总结, 才能找到最好的有效沟通模式。 2、上节课下课前给了一个情境给大家, 课后我也收到了大家的模拟视频, 小面我请三个小组来分别进行演示	
	(25min)	(PRST 洗衣连锁, 总裁办公室) 李总(上班打开邮件, 一封投诉邮件映入眼帘, 他阅读后气愤地给秘书打电话): 孔雯, 你过来一下。 孔雯(敲门进入): 您好, 李总, 有什么事吗? 李总(气愤地): 看看这封邮件, 这是怎么回事? 罗豹在搞些啥名堂? 孔雯(看邮件): 李总, 你先别着急。把邮件转给我, 我来处理吧! 李总: 转吧。 孔雯(从李总的电脑上把邮件转到自己的邮箱):	

		转过去了。李总，我回去好好看看邮件，调查清楚事情的经过后，向您汇报。 李总：要耐心、郑重地对待！这是一位忠诚的老客户，一定不要让他流失！ 孔雯：是，我马上去办！（回到自己的办公室） （PRST 洗衣连锁，总裁助理办公室） （孔雯坐在办公桌电脑前，一边阅读，一边小声念出；） 李总裁： 您好！ 我是你们公司的老顾客。十几年了，我每年在你们公司的洗衣费用都超过 3000 块。可最近一件事让我对你们公司非常失望！ 事情是这样的：你们的门店丢失了我好几件衣服，我只好又买了四件衬衫。但六周后他们又告诉我衣服找到了，还让我付洗衣费！我不付费，他们就不给我衣物。我多次给客服部门发邮件投诉，希望拿回衣服和赔偿，但是一直没有回音！ 刚读完信，电话铃响起：孔雯过来我办公室……；忙完了手上所有的事，孔雯把李总交办的任务给忘记了…… 两天后，李总办公室 李总：孔雯上次的投诉邮件你处理得怎么样？	
	(10min)	教师小结： 1、点评分析三个小组的情境演示 2、布置课后任务	

(四) 教学反思

教学效果	1、学生较好地了解与上级有效沟通的重要性； 2、学生基本掌握了与上级有效沟通的方法和原则；能在一定情境中通过冷静分析、认真思考，运用所学知识来与上级进行有效沟通。
------	---

特色创新

- 1、案例分析、情境演示贯穿了整个教学课堂；
- 2、同一情境不同小组的模拟各不相同，可以更好对比分析，让学生知道优中更优的沟通

诊断改进

案例还可以更多元化，以后将结合教材、精品课程、微课等多种资源不断完善

教案 4：架起沟通桥梁



（一）教学分析

教学课题	有效与同事沟通	授课对象	2020 级文秘 ABCDE	学时	2 学时\80 分钟
选用教材	秘书沟通实务			授课地点	多媒体教室
教学内容	1、与同事有效沟通的方法、原则； 2、有效传达上级指示的要领； 3、情境训练				
学情分析	知识基础	没有系统进行过有效沟通的知识学习			
	能力水平	可以进行沟通，但有时沟通成效不大			
	行为特征	愿意沟通，希望自己能很好地掌握有效沟通的方法			
	学习特点	学习兴趣较浓，积极性较高			
教学目标	知识目标		能力目标		素质目标
	1、与同事有效沟通的方法、原则； 2、有效传达上级指示的要领；		1、有效传达上级指示的能力 2、在团队树立良好形象的能力		3、通过小组项目训练，培养团队合作精神。 4、通过主体交往培养学生独立思考精神。
教学	教学重点	1、与同事有效沟通的基本原则 2、有效传达上级指示的要领			

重难点	教学难点	在各种情境中，能独立有效地传达上级指示的要领
------------	-------------	------------------------

(二) 教学策略

教学组织	1、通过案例，让学生了解与同事有效沟通的重要性； 2、根据案例让学生开展小组讨论，分析与同事有效沟通的方法和原则； 3、通过不同情境的演练，让学生实地运用沟通的方法和原则来与同事进行有效的沟通； 4、课后小组视频学习，进一步将课上学习到的方法和原则转化为自己的实际行动。
教学方法	教法：案例分析法、小组讨论法、情境演示法 学法：合作式学习、探究式学习、体验式学习
教学资源与平台	➤ 超星学习通 ➤ 演讲与口才网 ➤ “社交营销口才沟通说服力说话技巧” 微信公众号

(三) 教学过程

教学流程图			
教学步骤	教学内容	师生活动	设计意图
线上课前自学 (2-3 天)	➤ 以小组为单位查找与同事沟通的案例(有效案例和无效案例)	➤ QQ 互动, 以组为单位谈对与同事有效沟通的想法	课前对上课内容有一定的了解, 提前进入学习状态。
课堂教学 80min	第一节 (40min)		
	(5min)	复习上节课所学知识: 与上级有效沟通	温故知新
	(15min)	1、案例导入: 向同事传达年底加班 2、小组分析讨论案例	教法: 案例分析法 学法: 小组讨论法
	(20min)	学生分小组演示如何在上级与同事之间完成沟通, 结果让大家都满意。	体验式学习 情境演示教学

	第二节 (40min)		
课堂教学 80min	(5min)	通过分析案例,教师引导学生总结向同事传达上级指示的要领:正确的传达态度、合适的传达方式、确认传达到位	及时总结归纳,巩固学习成果
	(15min)	小组讨论:秘书与同事沟通的原则应该有哪些? 小组派代表汇报	教师指导 分组合作学习
	(10min)	1、教师根据学生汇报,进行点评分析 2、引导学生归纳总结出与同事沟通的基本原则:认清角色,摆正位置;尊重宽容,外圆内方;亲密有间,热情有度;以诚相待,合作共享。	
	(10min)	1、小结:与同事沟通基本原则和向同事传达指示得要领 2、拓展延伸:团队成员间沟通的技巧	
课堂教学 80min	第三节 (40min)		
	(5min)	复习上节课所学知识:与同事沟通的原则	

	(25min)	1、根据情境，分小组进行演示怎样才能与同事进行有效沟通 情境一：化解自己与同事的矛盾。 情境二：化解同事间的矛盾。 2、教师根据学生的演示进行点评	
	(5min)	教师小结： 同事相处小技巧。	
课堂教学 80min	第四节 (40min)		
	(5min)	案例导入：与批评或嫉妒自己的同事沟通	
	(25min)	1、根据情境，分小组进行演示怎样才能与同事进行有效沟通 情境一：与批评自己的同事沟通。 情境二：与嫉妒自己的同事沟通。 2、教师根据学生的演示进行点评	
	(10min)	1、教师总结：与批评或嫉妒自己的同事沟通要点 2、任务：与客户如何有效沟通	

(四) 教学反思

教学效果	1、学生较好地了解与上级有效沟通的重要性； 2、学生基本掌握了与上级有效沟通的方法和原则；能在一定情境中通过冷静分析、认真思考，运用所学知识来与上级进行有效沟通。
特色创新	3、案例分析、情境演示贯穿了整个教学课堂； 4、同一情境不同小组的模拟各不相同，可以更好对比分析，让学生知道优中更优的沟通
诊断改进	案例还可以更多元化，以后将结合教材、精品课程、微课等多种资源不断完善

教案 5:

(一) 教学分析

教学课题	与客户投诉沟通	授课对象	高职院校二年级学生	学时	4 学时\160 分钟
选用教材	《秘书沟通实务》			授课地点	多媒体教室
教学内容	商务沟通技巧、谈判（采购、业务、客户投诉）实战策略				

学情分析	知识基础	与客户沟通的基本原则，不同客户不同沟通策略		
	能力水平	业务员与客服面对顾客投诉的话术和心理承受力		
	行为特征	学完本课程回到工作岗位后，能够应用学到的知识到实际工作中		
	学习特点	本课程通过实际模拟演练，何解决商务谈判中的难题，如何在谈判中获取优势，如何化解谈判僵局等采购员、业务员最关心的问题，提供实用的解决办法，能够让参加者对自己的谈判风格和谈判能力有清醒的认识		
教学目标	知识目标		能力目标	素质目标
	处理投诉的技巧和策略 处理投诉的基本原则及注意事项		灵活处理客户投诉能力 接待重要客户能力	维护公司形象 团队合作精神 服务意识
教学重难点	教学重点	掌握处理投诉的程序,应用程序解决具体的投诉案例并内化为能力		
	教学难点	处理投诉的灵活与创新，将处理投诉的经验转化为生活智慧		

(二) 教学策略

教学组织	现在让我们运用这些程序试着处理一个案例： 展示 PPT：客人因为不会使用房间内的电话，误打了加拿大长途，在结账时拒付。
教学方法	讲授法、角色扮演法、案例分析法、模拟实践法
教学资源与平台	➤ 超星学习通 ➤ 演讲与口才网 “社交营销口才沟通说服力说话技巧” 微信公众号

(三) 教学过程

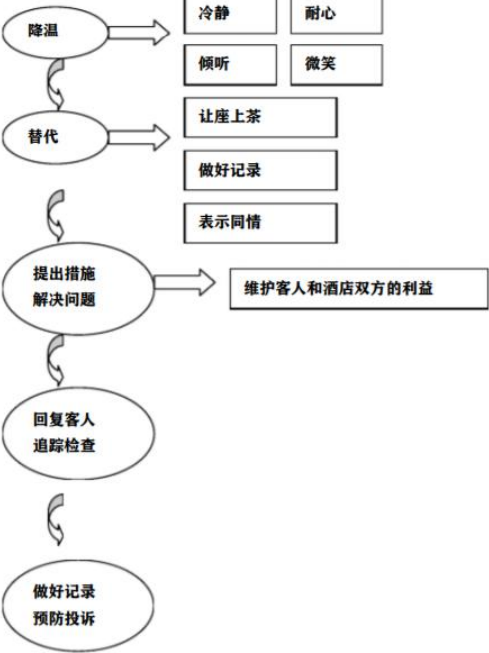
教学流程图			
教学步骤	教学内容	师生活动	设计意图
线上课前自学 (2-3 天)	➤ 投诉的定义 ➤ 顾客心理 ➤ 服务员心理	➤ 案例讲解 ➤ 角色扮演	理论与实践结合
课堂教学 80min	第一节 (40min)		
	(3min)	教师引导：同学们，我相信你们一定经常在电视或生活中看到、听到这样的事情发生：某某，我对你们的产品不满意；某某，你能给我态度好点吗。。。。。。最后总是以这样的一句话结尾：“我要投诉”。 同学们，你们投诉过吗？如果遇到投诉你会怎么处理呢？带着这样的问题我们先来了解下投诉的定义。	教师活动：提问；出示 PPT。 学生活动：思考，回答问题，朗读 PPT 内容。

	(5min)	教师引导：哦，原来是客人对我们酒店不满啊！为什么客人会对我们不满？	教师活动：提问； 板书：投诉的原因。 学生活动：思考回答问题。设计意图：让学生站在客人的角度思考问题，辩证的找出原因所在，理清思路
	(20min)	教师补充：以举例，图片的形式启发学生思考问题： 例 1：客人：服务员，我这房间的空调怎么不好用啦？这家具坏成这样让我怎么用啊？你看看好歹你这还是五星级酒店，这设备都是民国时的了！这时因为什么原因引起的啊？——客房硬件设施不达标或出现故障 例 2：客人：他为什么能打折，我不行呢？你看看你们服务员什么态度，对我大呼小叫的？我这房间里面怎么会有这么多灰尘啊？——客房服务员的素质低	教师活动：举例，出示 PPT； 学生活动：根据启发回答问题。 设计意图：以形象生动的话语让学生身临其境，了解投诉的重要性

		和服务质量差 例 3: 客人: 经理, 我的一个翡翠戒指不见了, 你得给我赔偿。这衣服洗的都快泛白了, 怎么回事? ——酒店管理不善 当然, 我们不排除除了酒店的原因, 还有客人方面的原因: 比如客人损坏了物品, 我们要求赔偿, 不承认。——客人方面的原因	
	(5min)	教师引导: 但因为客人的需求性和酒店服务的复杂性, 我们不可能做到使每一位客人百分之百的满意。所以投诉是不可避免的。这时就需要我们有一个正确的心态来对待投诉!	教师活动: 提问, 板书, 出示 PPT。 学生活动: 小组讨论, 回答问题 设计意图: 培养学生正确的人生观和世界观, 了解投诉的魅力
	(3min)	你们认为应该怎么认识理解客人投诉? 1, 帮助酒店发现存在的问题	
	(4min)	你们认为应该怎么认识理解客人投诉? 1, 帮助酒店发现存在的问题	

		2, 改善宾客关系 3, 有利于酒店改善服务质量, 提高管理水平	
	第二节 (40min)		
课堂教学 80min	(5min)	教师引导: 前面我已经为各位员工分析了客人会投诉的原因, 以及对投诉的认识。接下来是本节课的重中之重——处理客人投诉的程序和方法 (出示 PPT, 板书)	开场白
	(10min)	接待投诉客人, 无论对服务人员还是管理人员, 都是一个挑战。要使接待投诉客人的工作不再那么困难, 同时又使客人满意, 就必须掌握处理客人投诉的程序、方法和艺术。 接下来是你们大展身手的时候了。首先我会以一个案例来剖析处理投诉的方法。 (播放视频案例) 转忧为喜饭店的客人要求延期离店, 再住几天, 可是他的房间已被别人预定了, 他非常生	教师活动: 播放视频, 展示 PPT, 提问

		气，想要投诉。	
	(20min)	教师引导给出问题： 1、客人为什么要投诉？（原因） 2、你会怎么处理？（答案： 3、经理会怎么处理？（答案：	学生活动：观看视频，小组共同讨论、分析、探究完成问题，师生共同归纳评价 设计意图：该案例是为了引出处理客人投诉的程序，因此脉络简单，情境典型，教师在小组讨论过程中通过平等讨论引导学生明确主题。
	(5min)	教师引导：在学生探究的基础上，在此设置悬念——你们想不想知道案例中的经理是怎么处理的？放下图	收尾，且引出

(2-3 天)		让学生理解该流程，布置作业
---------	--	----------------------

教学过程 2

教学流程图			
教学步骤	教学内容	师生活动	设计意图
线上课前自 学 (2-3 天)	➢ 酒店客房服务与总机 处理顾客投诉的办法	➢ 案例分析、角色扮演	通过理论讲解与实践让学生进一步掌握顾客解决投诉的方法
课堂教学 80min	第三节 (40min)		
	(3min)	复习上次课留下的模型	简单回顾上次课内容

		<pre> graph TD A(降温) --> B[冷静] A --> C[耐心] B --> D(替代) C --> D D --> E[倾听] D --> F[微笑] D --> G[让座上茶] D --> H[做好记录] D --> I[表示同情] D --> J(提出措施 解决问题) J --> K[维护客人和酒店双方的利益] J --> L(回复客人 追踪检查) L --> M(做好记录 预防投诉) </pre>	
	(5min)	导入案例提出问题： 1、客人打长途电话了吗？（打了） 2 、客人为什么没有付账？（他不知道自己打了长途） 3 、客人为什么会误打长途， 谁的责任？（ 因为服务员没有事先告知电话的正确使用方法， 是服务员的责任 ） 4 、如何处理？（帮助客人弄清事实，主动承担饭店应负责任） 提出观点： 切实提高服务质量， 预防投诉的产生是最根本的， 最可靠的的处理客人投诉的最佳方法。	教师活动：展示案例，提出问题； 学生活动：班组讨论 设计意图：此环节是知识 的初步应用， 让学生巩固知识

	(20min)	教师引导：接下来，我们通过一组案例处理方法的不同找出值得借鉴学习的地方。 案例展示： 无效的 morning call 住在饭店内 1102 房间的周先生在某日晚上九时临睡前从客房内打电话给店内客房服务中心。客人在电话中讲：“请在明晨六时叫醒我，我要赶乘八时起飞的班机离开本城。” 中心的值班员当晚将所有要求叫醒的客人名单及房号（包括周先生在内）通知了电话总机接线员，并由接线员记录在叫醒服务一览表之中。第二天清晨快要六点钟之际，接线员依次打电话给五间客房的客人，他们都已起床了，当叫到周先生时，电话响一阵，周先生才从床头柜上摘下话筒。接线员照常规说：“早晨好，现在是早晨六点钟的叫醒服务。”接着传出周先生的声音（似乎有些微弱不清）：“谢谢。” 谁知周先生回答以后，马上就睡着了。等他醒来时已是六点五十五分了。等赶到机场，飞机已起飞了，只	通过比较让学生明白不同的处理方法达到的效果就会不同，我们要善用处理方法。 提出观点：做好接待投诉客人的心理准备 首先，树立“客人总是对的”的信念（处理好客人投诉的第一步） 其次，要掌握投诉客人的心态
--	---------	--	---

		好折回饭店等待下班飞机再走。客人事后向饭店大堂值班经理提出飞机退票费及等待下班飞机期间的误餐费的承担问题。 回答 1：值班经理了解情况之后，向周先生解释说：“您今天误机的事，我们同样感到遗憾，不过接线员已按您的要求履行了叫醒服务的职责，这事就很难办了！你就只能等下班飞机了，您在续交一下延期一天的费用吧！”客人周先生并不否认自己接到过叫醒服务的电话，但仍旧提出意见说：“你们饭店在是否弥补我的损失这一点上，可以再商量，但你们的叫醒服务大有改进的必要！我今天也不要住在你们酒店了，帮我办离店手续吧！” 回答 2：大堂经理一面向客人道歉，一面通过酒店客房部联系，为客人免费延长一天住宿。接着，他又频频打电话与航空公司联系机票，确定客人最早返回的班次。一切都有条不紊的在客人眼皮底下进行，当客人拿到酒店服务员为他	
--	--	--	--

		取来的机票时，他万分激动的说：“哦，太好了，贵店的服务意识和工作效率实在是无可挑剔，其实我自己也有问题，睡得太死，一看误机就火冒三丈了，实在不好意思，多多原谅。” 教师提问：哪一种处理方法好？好在哪里？	
	(5min)	通过前面这三个案例我们知道了具体处理投诉的过程，但我们不能忘了一点，任何一个投诉处理完之后，都要将以往投诉作为培训案例，预防投诉的再次发生。 总结处理投诉的程序和方法： 切实提高服务质量，预防投诉的产生 做好接待投诉客人的心理准备 设法使客人“降温” 使用“替代”方法 维护客人和酒店双方的利益	引出处理投诉的程序和方法
	(3min)	具体过程 果断的解决问题 用恰当的方法处理客人投诉 对客人投诉处理的结果予以关注	讲解处理投诉的具体过程

		将以往投诉作为培训案例，预防投诉的再次发生	
	(4min)	总结顾客的心理诉求与服务人员需要入手的点	总结
	第四节 (40min)		
课堂教学 80min	(5min)	教师引导：下面是一段情景对话，由学生体会扮演 确定案例：洗衣服务	引入案例
	(25min)	客：喂，服务员吗？我是 205 的房客，有事找你。 服：客人，您好，请问有什么需要吗？ 客：我就搞不懂了，堂堂一五星级大酒店怎么连一件衣服都洗不好，你看，这衣服被你们洗的及缩水又褪色。 服：对不起，女士，我能看一下你的洗衣单吗？ 客：。。。。。（给洗衣单） 服：女士，洗衣单上没有您的签名，	教师活动：展示 PPT，指导学生扮演，确定人选； 学生活动：朗读 PPT 内容，上台表演； 设计意图：对于角色扮演学生会 有浓厚的兴趣，最大可能的模拟

		是您填的吗？ 客：不是。 服：那您有告诉员工怎么洗吗？我们这有规定，洗衣单上必须要由本人的签字，否则我们不承担责任！ 客：我不管你们这有什么规定，我只知道洗衣服，我不懂也没有必要去研究。我这件衣服可是名牌，下午开会时要穿的。现在成这样子了，都是我的责任了！（生气的拍案而起）我不想跟你东拉西扯，把你们的经理找来！ 经理：女士，您好，我是大堂经理。请您稍安勿躁，先坐下来再说可以吗？（客人坐了下来）您先喝杯茶，消消气。不知道是什么事让您不高兴了呢，您能详细的说给我听吗？（经理记录要点） 客：（把经过说了一下） 经理：非常不好意思，女士，您在我们酒店遇到这种情况，是我们的失职。我们的员工是新来的，在有些事情的处理上还不合格，给您造成了不便。	展现工作情景，真实体验角色情感，把握角色内涵，提前进入职业角色，培养综合素质。
--	--	---	--

		您刚才说下午有会要开始吗？ 客：是的 经理：我知道您是一位通情达理的客人，这次是遇着着急的事了，才是您如此烦心。况且您又是我们这的长住客，我有义务为您把这件事处理好。正好我们楼底下就有您这件衣服的品牌店。如果您不介意的话，可以去那挑一件合适的，费用由我们来出。 客：嗯，那就太感谢了！以后你们在洗衣服这块要注意了，这次我也有不对的地方，以后我会亲自在洗衣单上签字的。 经理：谢谢女士给我们提出了宝贵意见，我们会尽快改善的！那就不到您休息了！	
	(5min)	教师引导：刚才我们处理的都是酒店行业的投诉案例，那么碰到其他行业的投诉我们会怎么处理呢？这就留到我们课后思考了！	教师：点评学生的表现，同时举一反三其他服务投诉场景

	(5min)	小结：今天我们讲了投诉的原因，对投诉的正确认识，更是用多种案例掌握了处理客人投诉的程序和方法！希望学生们能通过此节课掌握要领，灵活运用。	小结
(2-3 天)		课后作业：完成学案相关练习	检查作业

(四) 教学反思

教学效果	通过沉浸式角色扮演，学生能够代入相关角色。体验其心理活动，学生成功的掌握了面对顾客投诉的心理准备技巧。
特色创新	本课程借鉴了职场商务沟通的基本知识，解决服务业的实际问题。
诊断改进	案例不够丰富，尝试补充更多情景与处理方法