

项目三 商务通信礼仪与沟通					
项目内容	任务 1: 接打微信沟通礼仪 任务 2: 微信沟通礼仪 任务 3: 微信沟通礼仪				
本次内容	任务 2 网络沟通礼仪 任务 3 微信沟通礼仪				
授课时间	星期()第()节	授课班级		授课地点	
	星期()第()节	授课班级		授课地点	
授课教师		教学时数		理论() 实训()	
授课方式	课堂讲授(), 实践课()				
内容分析	网络沟通礼仪是人们在互联网上进行交流和互动时需要遵循的道德规范和行为准则。微信作为中国最流行的社交媒体平台,已经深入到人们的日常生活和工作中。网络沟通和微信沟通的目的都是为了让网络空间、社会交往更加和谐、有序,促进线上沟通的高效和有效运作。上述沟通礼仪即约定俗成,又不断发展。遵循必要的社交规范,不仅能够提升个人的专业形象,建立良好的人际关系,还能够更好地促进社交互动,避免误解和冲突,形成良好的交流氛围。				
学情分析	知识技能基础: 同学们在日常生活经常会使用网络和微信,也了解一些网络、微信沟通礼仪的内容,对网络沟通礼仪及微信沟通礼仪有一定的初步了解;但对相关的知识和运用还需要全面深入的学习。				
	认知和实践能力: 同学们对网络及微信沟通礼仪的认知有一定差距,对不同的商务活动中网络及微信沟通礼仪要求不同,对商务人员怎样正确运用网络、微信沟通礼仪,提高沟通效果,缺乏相关技能。				
	学习特点: 针对学生学习积极性不高,方法欠科学。设计收集网络、微信沟通礼仪规范和实例,评价实例中的礼仪内容,参与网络、微信沟通礼仪照片和视频收集和拍摄等展示活动,调动学生自主学习和参与训练积极性(实操性学习兴致高)。				
教学目标	素质目标: 引导学生树立尊重他人,正直善良,明礼守法,增强信息安全意识。 知识目标: 了解网络沟通的主要方式及网络沟通礼仪;掌握网络沟通中做好情绪管理,应对网络沟通常见问题的方法;掌握微信沟通礼仪及微信沟通中常见问题的处理方式。 能力目标: 能够根据网络、微信沟通礼仪的基本要求与规范,依据情境与场合进行网络沟通、微信沟通;能够根据网络和微信沟通礼仪的基本要求,对自己在不同场合的应对过程与结果做出准确的评价				
学习重难点	重点: 网络沟通中常见问题的应对方法;微信沟通中常见问题的处理方式	破解方法: 通过视频、照片展示职场中网络、微信沟通礼仪相关活动,了解网络沟通、微信沟通问题的处理方式。			

	难点： 网络沟通礼仪规范；微信沟通礼仪规范	破解方法： 通过实践模拟训练，掌握网络、微信沟通礼仪的相关规范。
课程思政	通过案例：以礼育人，以仪导行，以规范互动提升素养，培养学生良好的网络社交习惯，树立学生正确的网络道德观和价值观，助力学生在数字时代健康成长。	
教学策略	教学模式： 线上线下混合式	
	教学方式： 情景教学、案例教学、任务教学	
	教学方法： 讨论式、探究式、体验式	
教学资源	1. 商务人员网络沟通礼仪及微信沟通礼仪课件 2. 教材和学校教学资源平台国家职业教育智慧教育平台，网络沟通礼仪及微信沟通礼仪相关照片、视频 3. 学生收集的商务场合网络沟通礼仪及微信沟通礼仪规范和实例，学生拍摄的照片视频	
教学过程设计及时间分配	<p>课前：</p> <p>一、学生自主学习 3.2 网络沟通礼仪和 3.3 微信沟通礼仪课件；</p> <p>二、自主学习教材中“想一想”“做一做”的内容；</p> <p>三、收集商务场合网络沟通礼仪及微信沟通礼仪规范视频和实例。</p> <p>课中：</p> <p>一、展示同学们自主学习内容：（每一个问题抽查 2 位同学展示）</p> <p>二、小组活动讨论导入案例：（抽查 2 个小组同学展示）</p> <p>三、学习新知识：3.2.1 网络沟通礼仪的重要性</p> <p>四、教学互动（想一想：假如遇到不同网络沟通情况，如何应对？）</p> <p>五、学习新知识：3.2.2 网络沟通的方式</p> <p>3.2.3 网络沟通礼仪</p> <p>六、【案例分析】长篇大论的电子邮件</p> <p>七、学习新知识：3.2.4 网络沟通中的注意事项</p> <p>八、思政教育融入【德技并修】理性讨论，维护和谐论坛环境</p> <p>九、为线上面试做准备工作，并说明注意事项（做一做）</p> <p>十、礼仪传承【礼仪经典】</p> <p>十一、测一测（扫二维码）</p> <p>十二、学习新知识：3.3.1 微信沟通的特点</p> <p>十三、【案例分析】把脉微信定制服务，实现“微客服”精品化</p> <p>十四、学习新知识：3.3.2 微信沟通礼仪</p> <p>十五、教学互动（想一想：遇到不同微信沟通情形，如何应对？）</p> <p>十六、学习新知识：3.3.3 微信沟通中的注意事项</p> <p>十七、结合教材所给情形，编辑相应微信内容（做一做）</p> <p>十八、礼仪传承【礼仪经典】</p> <p>十九、学习新知识：3.3.4 微信沟通中误解和争议的处理</p> <p>二十、思政教育融入【德技并修】微笑表情，引发一场官司？</p> <p>二十一、测一测（扫二维码）</p> <p>课后：</p> <p>网络沟通礼仪情景演练、微信沟通礼仪情景演练、</p>	

	商务通信礼仪与沟通训练（2人一组，分组实训） 基于做中学、做中教、学做一体设计教育教学活动
作业	
教学反思	
教研室 审核意见	年 月 日 签字：
系部 审核意见	年 月 日 签字：

课 前

自主学习内容：

1. 学生自主学习 3.2 网络沟通礼仪课件和 3.3 微信沟通礼仪课件
2. 浏览国家职业教育智慧教育平台关于商务礼仪中网络沟通礼仪及微信沟通礼仪内容，深化对网络沟通礼仪和网络沟通礼仪认知。
3. 收集网络沟通、微信沟通礼仪图片、规范或实例（规范和实例需要说明出处）。

自主学习要求：

1. 了解本任务的学习目标；
2. 学习网络沟通礼仪和微信沟通礼仪基本要求，思考教材中“德技并修”、“礼仪经典”中对应的问题，分析自己的观点。
3. 收集网络沟通礼仪和微信沟通礼仪规范相关视频或实例各一个。

课 中

一、自主学习展示

抽查 2 位同学展示收集微信沟通礼仪规范内容

二、学习新知识

3.2.1 网络沟通礼仪的重要性

网络沟通已经成为人们日常生活和工作中不可或缺的一部分。然而，由于其匿名性和距离感，网络沟通往往容易出现各种问题。因此，了解并遵守网络沟通礼仪，对于建立良好的人际关系，提升沟通效率，以及维护网络环境的和谐至关重要。

1. 网络沟通礼仪可以促进网络空间的和谐。网络世界虽然虚拟，但同样也是人们交流、互动的平台。遵循网络沟通礼仪有助于减少冲突、恶意攻击等不良行为的发生，营造一个友好、和谐的交流环境。

2. 网络沟通礼仪是个人修养的体现。在现实生活中，人们需要遵守社交礼仪以展现良好的修养和素质。同样，在虚拟世界中，网络沟通礼仪也是一个人文明素养的反映。遵守网络沟通礼仪的人更容易赢得他人的尊重和信任。

3. 网络沟通礼仪有助于提高沟通效率。在网络沟通中，如果能够遵循一定的礼仪规范，就能使信息传递更加准确、高效，避免了因误解、歧义而导致的信息错乱。

4. 网络沟通礼仪也是法律规范的重要补充。虽然网络法规可以约束人们的行为，但某些细微之处还需要依赖网络沟通礼仪来约束和规范。一些网络沟通礼仪中的潜规则，可以在法律无法触及的地方起到维护网络秩序的作用。

【想一想】

- (1) 在网络沟通中，如何判断对方是否在积极回应？
- (2) 如何增强网络沟通的互动性？
- (3) 如何建立有效的网络沟通交流机制？

在网络沟通为我们提供方便、快捷的沟通渠道的同时，我们需要遵守诚实守信、尊重他人、宽容友善、合法合规、安全防范等基本原则，从而在网络沟通中保持良好的人际关系，维护一个健康的网络环境。

3.2.2 网络沟通的方式

网络沟通的方式有很多种，不同的沟通方式适用于不同的场景和目的，选择合适的沟通方式可以提高沟通效率和效果。

1. 电子邮件。通过电子邮件系统，可以发送文本、图片、视频等多种类型的文件给收件人。收件人可以在自己的邮箱中查看和回复邮件。

2. 社交媒体。社交媒体是一种用于交流、分享和互动的平台，如微信、微博、QQ 等。在这些平台上，人们可以发布自己的状态、照片、视频等内容，也可以与朋友、家人和其他用户进行实时聊天。

3. 在线聊天。通过即时通讯软件(如 QQ、MSN 等)或在线游戏平台(如 Steam 等)，人们可以与他人进行实时文字或语音聊天。

4. 论坛和社区。论坛和社区是一种用于讨论特定主题的平台，如百度贴吧、天涯社区等。在这些平台上，人们可以发表自己的观点，回复其他用户的帖子，与其他用户进行交流。

5. 网络电话。通过网络电话软件(如 Skype、Zoom 等)，人们可以拨打语音电话或视频电话，与远方的亲朋好友进行实时通话。

6. 在线会议。在线会议是一种用于远程协作的工具，如腾讯会议、钉钉等。在这些工具中，人们可以通过视频通话、共享屏幕等方式进行远程协作和交流。

3.2.3 网络沟通礼仪

与面对面交流不同，网络沟通有其独特的特点和规则，人们在网络沟通中需要遵循一定的网络沟通礼仪。

1. 保持礼貌和尊重。在网络世界中，尊重他人的观点和感受同样重要。在网络沟通中，尤其需要注意言辞的使用，避免使用侮辱性、攻击性或贬低他人的语言。无论是在电子邮件、社交媒体还是即时通讯工具中，都应该始终保持友好、耐心和尊重的态度。鼓励积极的网络行为和文化。

2. 确保信息准确无误。准确性是网络沟通的重要原则之一。在发送任何信息之前，务必核实信息的准确性。如果转发或分享别人的信息，要确保信息的真实性和准确性。不要发送大量垃圾邮件、广告或其他不必要的消息。这包括未经请求的群发邮件和骚扰信息。

3. 使用简洁明了的语言。由于网络沟通的文字性质，很难通过语气或表情来判断言辞的真实意图，因此很容易产生误解。应尽量使用清晰、简洁、准确的文字，避免使用俚语、缩写、复杂的词汇或过于专业的术语，避免拼写和语法错误。

4. 及时回应与反馈。及时回应是网络沟通的基本礼仪之一。应尽量在看到信息后给予回应，特别是那些需要关注或处理的事情。这不仅是对他人的尊重，也有助于建立有效的沟通。在回复之前，仔细阅读他们发送的消息，确保理解了对方的观点，而不是贸然做出回应。

5. 注重保密性与隐私保护。虽然网络社交媒体为人们提供了分享生活点滴的平台，但在网络沟通中，尤其是通过公共平台进行交流时，要时刻注意保护个人隐私和商业机密，需要谨慎地考虑什么信息是可以分享的，过度分享个人信息可能会给自己带来不必要的麻烦，甚至安全风险。因此，在分享信息之前，一定要权衡利弊，避免在公开场合分享敏感信息，不要公开他人的个人信息，包括但不限于姓名、地址、电话号码等，即使是在看似无害的聊天中。要使用适当的隐私设置和保护措施。

6. 掌握网络沟通技巧。有效的网络沟通需要掌握一些技巧。例如，尽量使用简洁明了的句子和段落，避免冗长的文字堆积；使用标题和列表可以帮助组织信息，使其更易于阅读和理解；避免使用太多的缩写和表情符号，以免影响信息的清晰度等。

7. 避免过度推销。在网络沟通中，过度推销或骚扰用户是不受欢迎的行为。尊重他人的意愿，只在适当的时候提及你的产品或服务。

8. 遵守网络道德规范和法律法规。网络沟通也必须遵守基本的道德规范和法律法规。不要发布或转发任何违法、不道德或攻击性的内容，不得发送恶意代码或病毒链接。遵循网络社区的规则 and 规定，不发表与主题无关的内容，例如论坛版规、社交媒体平台规范等。记住，网络行为同样需要承担责任，仍需为自己的言行负责。

9. 尊重知识产权和原创性。引用他人内容时要注明出处，避免抄袭或盗用他人作品，尊重版权和知识产权法律法规，鼓励和支持原创作品和创作。

【案例分析】

长篇大论的电子邮件

背景与情境：

客户李先生通过某银行客户经理赵经理购买了该银行多款金融产品，最近该银行推出一款新的金融产品，赵经理第一时间给李先生发了一封长篇大论的邮件，使用了口语化表达，详细阐述了该金融产品的特点和优势，语气随意。李先生在收到邮件后感到困扰，一方面认为这种语气不够正式，感到不舒服，另一方面因为邮件内容过于冗长和复杂。于是回复赵经理，“赵经理，邮件已收到，但由于产品过于专业，您看咱们可否约个时间面谈？谢谢！”。两天后，李先生收到赵经理的电子邮件回复“好的”，李先生果断决定不再通过赵经理办理该银行的业务。

问题：

你对赵经理的做法怎么看？在收发电子邮件时应注意什么？

3.2.4 网络沟通中的注意事项

1. 做好网络沟通中的情绪管理

在互联网交流中，由于无法面对面交流，情绪更容易被放大，情绪化的争吵在所难免。因此在进行网络沟通时，做好情绪管理尤为重要。

(1) 冷静下来。在回复之前，离开一会儿，做一些深呼吸或放松的活动，让自己冷静下来，避免在情绪高涨的时候做出冲动的反应。

(2) 检查自己的情绪。意识到自己的情绪状态，并尝试控制自己的情绪。可以先停下来，冷静思考，然后再回复。

(3) 避免攻击对方。当与他人交流时，避免攻击对方的个人特征、身份或观点。专注于问题本身，而不是攻击对方。

(4) 倾听对方。倾听对方的意见和感受，尊重他们的观点。尽量理解对方的立场，不要立即反驳或争辩，给予对方表达自己意见的机会。

(5) 使用积极的语气和措辞。尽量使用积极的语气和措辞，避免使用负面的词语或指责对方。表达自己的观点时，使用建设性的语言，以促进积极的交流。

(6) 避免过度个人化。当面对批评或反对意见时，避免过度个人化，理解对方的意图和感受，而不是将其视为对自己的攻击。

(7) 寻求共识和妥协。尊重他人的不同意见和观点，理解每个人都有自己的立场和思考方式。努力找到与对方共同的观点或利益点，并强调这些共同点，尝试找到一个妥协的解决方案，以满足各方的需求和利益。

(8) 寻求第三方的帮助。如果发现自己无法控制情绪或争议无法解决，考虑寻求第三方的帮助。第三方可以是一个可信赖的、能够提供中立观点和建议的朋友、家人或专业人士。

(9) 反思和自省。反思自己的情绪反应和沟通方式，考虑是否有任何习惯或模式可能导致情绪化的争吵，通过自省和学习，改进自己的情绪管理和应对能力。

2. 适当应对网络冲突与纠纷

网络沟通中难免会遇到冲突和争议，重要的是如何处理和解决这些问题。

(1) 尊重他人观点。每个人都有自己的观点和立场，尊重他人的观点是避免冲突的关键，即使你不同意对方的观点，也要保持尊重，避免攻击或贬低对方。

(2) 理性讨论。当遇到争议时，理性讨论是解决问题的好方法，避免情绪化或激动地回应，尽量保持冷静和客观。同时，也要尊重对方的情绪，理解对方的立场。

(3) 避免人身攻击。人身攻击是不尊重他人的表现，也是引起冲突的原因之一，在争论中，要避免涉及个人攻击或侮辱性的言论，只针对问题本身进行讨论。

(4) 明确沟通目标。在开始沟通之前，明确沟通的目标和期望结果，这有助于聚焦于问题的解决，而不是无意义的争论。

(5) 寻求共识。在讨论中，寻求共识是避免冲突的好方法，努力找到双方都能接受的解决方案，以达到双赢的结果。

(6) 使用适当的语言。使用恰当的语言和措辞可以减少误解和冲突，避免使用攻击性、侮辱性或贬低的言辞，用友善、客观的态度表达自己的观点。

(7) 尊重不同的文化和背景。在跨文化交流中，尊重不同的文化和背景非常重要，理解和尊重不同观点和价值观可以减少冲突和误解。

(8) 避免过度争论。过度争论往往会导致冲突升级，当发现讨论变得无意义或情绪化时，适时地停止讨论，寻求其他方式解决争议。

(9) 建立信任关系。在长期的网络沟通中，建立信任关系有助于减少冲突和误解，通过诚实、透明的沟通，逐渐建立起互信的关系。

【德技并修】

理性讨论，维护和谐论坛环境

背景与情境：

在一个科技论坛上，用户“A”发表了一篇关于新款手机的评测。用户“B”不同意“A”的观点，于是在评论区留言：“我觉得你的评测很垃圾，你根本不懂手机。”这种直接的人身攻击不仅没有解决问题，还引发了其他用户的争吵。

在一家游戏论坛上，用户“C”发帖询问某个游戏攻略。用户“D”回复说：“这个游戏很简单啊，你连这个都不会吗？”这样的回复显然没有认真阅读“C”的帖子，也没有真正提供帮助。

在一个文化论坛上，用户“E”发表了一篇关于某历史事件的看法。用户“F”觉得受到了“E”观点的冒犯，于是情绪激动地留言反驳。这种情绪化的反应引发了其他用户的争吵和分歧。

问题：

你认为上述用户的做法有不妥之处吗？请结合社会主义核心价值观、公民道德建设实施纲要中“要建立和完善网络行为规范，明确网络是非观念，培育符合互联网发展规律、体现社会主义精神文明建设要求的网络伦理、网络道德”以及论坛沟通礼仪等相关要求加以分析。

3. 提高网络沟通的信任度和安全性

互联网已经深入到我们生活和工作的每一个角落，沟通方式也随之发生了翻天覆地的变化。然而，随之而来的信任和安全问题却逐渐凸显。如何确保我们在网络中的沟通更加安全、值得信赖，成为了当下亟待解决的问题。

互联网的普及使得人们跨越地域界限进行实时交流变得轻而易举。但正是由于这种便利性，使得互联网沟通面临诸多挑战。虚假信息的传播、恶意软件的威胁以及个人隐私的泄露等问题层出不穷。面对这些挑战，提高互联网沟通的信任度和安全性显得尤为重要。

(1) 使用正规渠道。在进行网络沟通时，应尽量选择正规、知名的平台或软件，避免因使用非正规渠道而导致的安全风险。

(2) 确认对方身份。在交流之前，确认对方的身份信息，防止被虚假身份欺骗。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/108044065051007004>