

北京市高校就业创业指导服务站职业指导系列活动--



就业公共服务
PUBLIC EMPLOYMENT SERVICES



北方工业大学
NORTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

《职场沟通-沟通礼仪与职场表达》





沟通礼仪与职场表达

从校园沟通到职业沟通：大学生求职与职场表达实战训练

就业指导 | 应届毕业生求职系列课程

詹轶天

人才发展顾问 · 国央企面试专家库成员 · 数千人实战辅导经验，深耕人才培养与领导力发展领域十余载



国际认证教练资质

持有PDP国际认证教练、激励图谱认证教练、NASA 4D领导力国际认证教练等多项国际权威教练认证，具备系统的人才评估与激励引导能力。



国家专业职称与资质

国家高级培训师、国家一级人力资源管理师、GCDF职业生涯规划师资质，中国人力资源开发研究会人才分会理事。

秉持“实战赋能成长，专业创造价值”的理念，将前沿理论与组织实际场景深度融合，为组织和个人提供针对性的人才发展解决方案。



从业背景与实战积淀

中国人民大学硕士 | 法学与管理学背景 | 面试专家库成员 |
数千人实战辅导经验 | 深耕人才培养与领导力发展领域十余载 |
擅长将心理学、管理学理论与企业真实管理场景结合，为企业
搭建人才梯队，为个人破解职业发展瓶颈。

100+

主导咨询项目

3000+

实战辅导学员

18+

人力资源行业深耕年数

职场沟通为什么重要？

职业沟通能力不仅影响面试表现，也直接关系到求职机会的获取、职业形象的建立，以及未来进入组织后的适应速度。

影响面试表现

同样的学历和能力，表达是否清晰、得体，往往决定面试官对你的第一印象和评价。

决定求职机会

一封邮件、一条微信、一次电话沟通，都可能影响 HR 是否给你笔试或面试机会。

关系入职适应

进入组织后，与领导、同事的沟通方式，直接影响你能否快速融入、被信任、被协作。

问题的本质

这些问题的背后，往往不是学生缺少礼貌，而是缺少对职业角色、组织规则、沟通目的与人际边界的理解。本课程帮助大家完成从"学生式表达"向"职业化表达"的转变。

校园沟通习惯 vs. 职场沟通要求：这些差别你意识到了吗？

序	校园里的常见习惯	进入求职场景后
1	习惯用"老师您好"开启沟通	不知道如何称呼企业招聘人员
2	校园群聊习惯发"在吗""收到"	发现这种表达信息不够完整
3	面试中知道要展示个人能力	容易回答冗长、重点不突出、不会回应追问
4	实习时怕打扰他人，不敢主动沟通	因信息不通导致工作延误
5	面对不同意见，习惯沉默或直接反驳	缺少建设性表达方法
6	微信、邮件、电话凭直觉沟通	忽略沟通时间、信息结构、称谓与反馈闭环

这门课重点解决你的四个问题

1 不知道怎么说

面对 HR、面试官、领导、同事时，不知道如何称呼、如何表达、如何回应。

2 知道要礼貌，却不知道分寸

过分客气显得拘谨，过分随意又容易失礼，找不到那个自然得体的尺度。

3 线上沟通缺乏职业规范

微信、邮件、电话容易出现信息不完整、表达不清晰、时机不合适等问题。

4 冲突和压力下不会沟通

面对误解、批评、不合理要求或情绪波动，不知道如何既表达自己又维护职业关系。

学完这门课，你能做到什么？

学习领域	学习目标	可观察的学习成果
认知目标	理解校园沟通与职场沟通的差异	能识别至少 5 种典型职场沟通失误
认知目标	掌握称呼、倾听、反馈、表达的基本原则	能解释有效沟通的关键要求
技能目标	掌握与 HR、面试官、同事的沟通方法	能完成典型职业沟通情境演练
技能目标	掌握邮件、微信、电话的职业沟通规范	能独立完成专业的求职沟通信息
技能目标	掌握冲突、抱怨、情绪、越级沟通的应对	能将问题性表达转换为建设性表达
情感目标	建立尊重、负责、主动、合作的职业意识	愿意主动沟通并接受反馈
迁移目标	将课堂方法运用到实际求职过程	完成个人职业沟通改进计划

贯穿全课的核心方法：PACE 沟通四步法

建议大家记住这四个字母，它会在后面每一个模块里反复出现。

P

Purpose

明确目的

沟通之前先想清楚：为什么沟通？希望对方了解什么？采取什么行动？

A

Audience

理解对象

思考对方身份、职责和需求：HR、面试官还是未来同事？对方最关心什么？

C

Clarity

清晰表达

用简洁、准确、有逻辑的语言传递信息：重点明确？信息完整？无歧义？

E

Effectiveness

推动结果

沟通结束不是话说完，而是双方对下一步形成共识：时间、责任、后续行动？

说明：PACE 是本课程为便于实践而设计的教学工具，并非经过心理测量验证的标准化模型。

01

职场沟通的基本礼仪

称呼礼仪：如何让沟通从一开始就得体？

为什么称呼这么重要？

称呼是职业沟通的起点。一个不合适的称呼，可能在你还没开始说话时就已经被扣了印象分。

合适的称呼应当体现四点

- 尊重对方
- 符合职业角色
- 遵守具体组织的沟通习惯
- 避免过度亲密或过分拘谨

核心原则

企业中的称呼并不是越尊敬越好，而是要自然、得体。"老师"在某些招聘场景常见，但不是所有企业都这么叫；如果对方已说明是"张经理"，优先用"张经理"。不知道如何称呼时，先用"您好"开场，不要随意猜测职位、性别或亲疏关系。

倾听礼仪：为什么听比说更重要？

职场沟通中，倾听不仅是保持安静，还包括以下五个动作：

1

集中注意力

2

理解真实需求

3

不轻易打断

4

确认重要信息

5

适时回应

公式：有效倾听 = 听内容 + 抓重点 + 问疑点 + 做确认。很多沟通问题不是因为没认真工作，而是双方对任务的理解存在偏差。

反馈礼仪：如何做到有回应、有交代？

很多同学以为回复"收到"就算完成沟通。在职业场景中，要根据任务复杂程度决定反馈方式。

1. 确认信息

明确告诉对方你收到了什么，必要时复述关键要求。

2. 说明行动

你会怎么处理这件事，按什么思路推进。

3. 告知时间

什么时候能给对方结果，让对方有预期。

普通回复

"收到。"

领导要求："请你今天把项目进度整理一下。"

更有效的回复

"收到。我会按照目前的任务进展整理项目进度，并在今天 17:00 前将汇总表发给您。如果发现信息缺失，我会及时与相关同事确认。"

表达礼仪：PREP 结构化表达法

把话说清楚，比把话说漂亮更重要。尤其适合技术类、理工类和经验较少的同学。

P

Point
观点

开门见山，先给出你的核心观点
或结论

R

Reason
理由

说明你为什么持这个观点，背后
的原因

E

Example
例子

用真实经历或事例支撑观点

P

Point
重申观点

最后再回到核心观点，形成闭环

结构化表达不是机械套模板，而是帮你做到：先说重点 → 说明原因 → 提供证据 → 回到结论。

模块一小结

称呼得体 · 倾听到位 · 反馈及时 · 表达清晰

称呼

拿不准就用"您好"，先报身份再讲事情。

倾听

听内容、抓重点、问疑点、做确认

反馈

确认信息、说明行动、告知时间

表达

用 PREP：观点 → 理由 → 例子 → 重申。

这四项能力共同构成职场沟通的基础。接下来我们看不同对象该怎么沟通。

02

与 HR、面试官、同事的沟通

与 HR 沟通：HR 到底在关注什么？

招聘人员通常关注五件事

- 候选人是否符合岗位要求
- 求职意向是否明确
- 能否及时提供必要信息
- 能否有效配合招聘流程
- 沟通中是否体现基本职业素养

因此，与 HR 沟通要做到

身份清楚

目的明确

信息完整

礼貌适度

礼貌不等于卑微，积极也不等于频繁打扰。

重要提醒

礼貌不等于卑微，积极也不等于频繁打扰

你有权合理了解

- 岗位与工作内容
- 薪酬构成
- 合同安排
- 招聘进度

把握节奏

- 企业长期不回复，可在适当间隔后礼貌跟进一次
- 不需要反复道歉
- 不因担心失礼而放弃正当询问

与面试官沟通：三项核心能力

1

听懂问题

理解问题真正考查的内容，而不是听到几个关键词就急着答。

2

表达观点

避免回答过长或缺少重点。用 PREP 结构，先说结论。

3

提供证据

通过真实经历支撑个人观点。空泛的"我学习能力强"远不如一个具体例子。

下面看四个最容易卡住的困难情境。

与同事沟通：从完成任务到实现协作

进入企业后，你需要与不同部门、不同年龄、不同工作风格的同事协作。常见问题：

不敢求助

怕打扰别人，硬扛到出问题

不会拒绝

来者不拒，最后自己加班

不会催进度

催了怕得罪人，不催怕耽误事

不会表达不同意见

要么沉默，要么直接顶回去

不会处理误解

有误会憋着，越想越委屈

专业沟通要同时保护三件事

工作目标

合作关系

个人边界

03

线上沟通礼仪：邮件 · 微信 · 电话

三种线上工具：该用哪个？

工具没有高低之分，根据事项的重要性、紧急程度和企业惯例选择。

沟通工具	主要特点	适合情境
邮件	结构规范、便于留存、适合较正式的信息	简历投递、材料提交、正式确认
微信	便捷、适合及时互动	日常联系、简单询问、面试协调
电话	实时性强、容易快速澄清问题	紧急确认、复杂问题沟通、时间敏感事项

原则：重要、正式、需留存的事走邮件；简单、协调的事走微信；紧急、复杂的事打电话。

求职邮件的八个组成部分

1. 主题

一眼知道是什么

2. 称呼

尊敬的招聘负责人

3. 身份说明

学校专业届别姓名

4. 沟通目的

申请哪个岗位

5. 核心信息

匹配岗位的简短介绍

6. 结束语

感谢阅读，期待交流

7. 署名

姓名学校电话

8. 附件

简历命名规范

主题怎么写？

不推荐："简历" / "求职" / "您好"

推荐：应聘机械工程师岗位—北京××大学—张三—2027 届

一封完整的求职邮件示范

主题：应聘机械工程师岗位—北京××大学—张三—2027 届

尊敬的招聘负责人：

您好！

我是北京××大学机械工程专业 2027 届毕业生张三，在贵公司校园招聘公告中了解到机械工程师岗位的招聘信息，希望申请该岗位。

在校期间，我系统学习了机械设计、机械制造基础、工程制图等专业课程，并参与过相关课程设计和实践项目，具有一定的专业基础。

随信附上个人简历，供您参考。如需补充成绩单或其他材料，我将及时提供。

感谢您在百忙之中阅读我的申请，期待有机会进一步交流。

祝工作顺利！

张三

北京××大学机械工程专业

联系电话：138XXXXXXXX

邮件六大常见错误与改进方法

常见错误	可能造成的问题	改进方法
没有主题	不便于识别和检索	使用岗位、学校、姓名等关键词
附件名称混乱	增加招聘人员查找成本	使用清晰规范的文件名
忘记添加附件	信息提交不完整	发送前检查附件
正文只有" 请查收"	缺乏必要背景信息	说明身份和沟通目的
一封邮件投多个无关岗位	求职意向不够明确	根据岗位要求分别投递
使用过于随意的表达	不符合正式招聘语境	使用简洁自然的职业语言

微信沟通的五项基本要求

1 表明身份

首次添加 HR 微信时，说明姓名、学校及联系事由。例："您好，我是 ×× 大学 ×× 专业的 ××，此前参加了贵公司宣讲会，想了解 ×× 岗位安排。"

2 不要只发"在吗"

事情不涉及敏感信息，就直接说明目的。例："我想确认明天面试的线上会议链接是否会通过邮件发送，您方便时回复即可。"

3 一次性表达完整

避免把一件事拆成十几条消息连续发送。

4 注意沟通时间

尽量在工作时间发送；非工作时间联系要说明原因，不要求立即回复。

5 尊重隐私边界

未经允许，不随意转发他人聊天记录、电话、简历。

接听招聘电话的五步流程

1

礼貌接听

"您好！"

2

确认身份

"请问您是××公司的招聘老师吗？"

3

认真记录

公司名称
岗位名称
时间
地点/会议方式
需准备材料

4

复述信息

"我确认一下，是本周五上午10点线上面试，对吗？"

5

礼貌结束

"好的，感谢通知，我们面试时见。"

线上沟通最终要达到三个结果：信息准确、沟通高效、记录可追溯。

不方便接听怎么办？电话模拟练习

正在上课/不方便说话时

"您好，非常抱歉，我目前正在上课，不太方便详细沟通。请问可以在 15 分钟后给您回电吗？"

要点：征求对方意见，而不是单方面要求对方等待。

提醒

电话沟通结束前，一定要复述关键信息。哪怕你以为自己记对了，也可能听错时间或地点。

课堂活动：模拟招聘电话（90 秒）

A 扮演 HR，B 扮演求职者。

HR 任务：通知候选人下周三上午 9:30 到公司 A 座三层会议室参加技术岗面试，需携带身份证、简历和成绩单。

B 事后记录四项

- 面试时间
- 面试地点
- 携带材料
- 是否有需进一步确认的问题

04

职场沟通雷区与应对

-- 抱怨 · 情绪化 · 越级沟通 · 职业边界 --

雷区一：用抱怨代替解决问题

案例：某实习生发现任务分配不均，在群聊中说——

"怎么什么工作都让我做？其他人都不干活吗？真无语！"

抱怨为什么解决不了问题？因为它缺少四样东西

具体问题

到底是什么问题

客观事实

可被核实的数据

改进建议

你希望怎么调整

明确请求

希望对方做什么

下一页：用"事实—影响—建议—请求"四步把抱怨改造成建设性表达。

把抱怨改造成建设性表达：四步法

原表达

"怎么什么事情都让我做？"



优化后

"目前我同时负责三项任务，其中两项需要今天完成。按现有进度可能无法全部按时完成。想和您确认，能否按紧急程度调整优先顺序？"

事实

只说可核实的情况：我同时负责
三项任务，两项今天截止。

影响

说明后果：按现有进度可能无法
全部按时完成。

建议

提出方案：能否按紧急程度调整
优先顺序？

请求

明确希望对方做什么。

不是不能提问题，而是让问题变得可讨论、可解决。

雷区二：情绪化表达

案例：方案被领导当场指出问题，小李当着同事的面说——

"这也不能全怪我啊，是你之前没说清楚！"

情绪化表达的三个特征

情绪化标签

"你总是这样""你从来不配合""你根本不尊重我"

人身评价

"你这种人""你太不专业了""你情商太低"

即时爆发

在公开场合、会议、群聊中立即回击

下一页：情绪上来时用 STOP 四步暂停法，而不是脱口而出。

情绪上来时：STOP 四步暂停法

S

Stop 停

意识到情绪上来，先不说话。

T

Take a breath 呼吸

深呼吸三次，让身体先平静下来。

O

Observe 观察

我是什么情绪？想解决什么？

P

Proceed 继续

用事实和目标重新组织语言，再开口。

不是压抑情绪，而是不让情绪替你做决定。

雷区三：越级沟通

案例：小赵对直属主管的排班不满，直接找到总监——

"总监，主管排的班我接受不了，您能不能直接帮我调一下？"

为什么不建议越级？

打乱汇报关系

总监不了解具体情况，反而要回头找主管，
让主管被动。

破坏信任

主管会认为你绕过他、不配合他的工作。

问题没真正解决

最终排班还是主管定，你和主管的关系却搞僵了。

正确做法：先和直属主管沟通；沟通无效时，按公司制度升级，而不是直接找上级。

六种情况下，可以绕过直属主管

"不要越级"是原则，不是绝对禁令。以下情形属于正当升级。

1. 涉及违法违规行为

如偷税漏税、虚假宣传、违反劳动法等，应向合规、监察或更高层级反映。

2. 人身安全受到威胁

工作环境存在安全隐患，或遭受威胁、暴力时，可直接报告。

3. 遭受骚扰或歧视

性骚扰、性别/年龄/地域歧视等，应通过 HR 或监察渠道反映。

4. 担心被报复

若直属主管是问题当事人，或你担心如实反映会遭报复，应走独立渠道。

5. 存在利益冲突

如主管与合作方有亲属关系，而你负责相关审计或采购。

6. 直属主管涉嫌不当行为

主管本人就是问题来源，无法由他来处理你的反映。

雷区四：缺乏职业边界

职场沟通不是越亲近越好，也不是越讨好越好。四类常见越界行为：

1. 过度打听隐私

工资、家庭、婚恋、宗教、健康状况——这些属于个人信息，未经对方主动提及不要追问。

2. 把同事当情绪垃圾桶

频繁吐槽公司、抱怨他人、倾倒负面情绪，会让同事不自觉想和你保持距离。

3. 随意承诺或过度帮忙

"这事儿包在我身上"——做不到反而损害信用。帮忙前先评估自己的时间和能力。

4. 把私人关系带入工作

和同事是朋友不等于工作中可以跳过流程、不分彼此。工作决策对事不对人。

边界感 = 让对方舒服，也让自己专业。

05

总结与行动计划

四个回顾问题

自己先想 2 分钟，再和同桌交换答案。

Q1

今天哪一个方法，你觉得最能直接用在下周的求职里？

Q2

你过去一次沟通最失败的经历，现在回头看，是踩了哪个雷区？

Q3

邮件、微信、电话三种工具里，你最不熟练的是哪一种？打算怎么补？

Q4

情绪上来的时候，你打算用哪个动作让自己先停下来？

个人职业沟通行动计划

写下你回去后一周内要做的三件具体的事，越具体越好。

序号	我要做的具体事	对应哪个方法	完成时间
1	例：用八要素重写一封求职邮件，发给自己的导师试读。	邮件八要素	本周日前
2			
3			
4			
5			

工具包 1：沟通前 15 项自检表

沟通前问自己

- ☐ 我这次沟通的目的是什么？
- ☐ 我希望对方听完后做什么？
- ☐ 我想传达的核心信息是什么？
- ☐ 对方是谁？他关心什么？
- ☐ 我选对工具了吗？（邮件/微信/电话/面谈）
- ☐ 时间合适吗？
- ☐ 我准备好了关键数据和事实吗？
- ☐ 我的语气会让人舒服吗？

沟通后检查

- ☐ 我开场说清楚目的了吗？
- ☐ 我有没有抢话、打断对方？
- ☐ 我回应对方的关切了吗？
- ☐ 我情绪稳定吗？
- ☐ 结尾我们对下一步达成一致了吗？
- ☐ 有时间节点和责任人吗？
- ☐ 需要写邮件/微信跟进确认吗？

工具包 2：十句万能话术

序号	情境	可以这样说
1	开场说明来意	"今天想和您沟通三件事……"
2	没听清/没听懂	"我确认一下，您的意思是……对吗？"
3	需要对方帮忙	"想请您帮忙看一下，方便的时候回复即可。"
4	有不同意见	"我理解您的考虑，同时我有一个补充想法……"
5	被批评/被指出问题	"感谢您指出来，我马上改，改完发您确认。"
6	不方便接听	"我现在在上课，15 分钟后给您回电，可以吗？"
7	需要拒绝	"这次实在排不开，下次我尽量配合。"
8	催进度但不冒犯	"想跟进一下 ×× 事项的进度，方便时告知即可。"
9	情绪上来时	"这件事我想整理一下，半小时后回复您。"
10	结尾确认闭环	"那我们就按刚才说的，×× 时间前完成 ××。"

三个转变

从

"我想说什么"

到

"对方需要听到什么"

从

"说完就结束"

到

"信息是否闭环"

从

"凭情绪反应"

到

"建设性地表达诉求"

这三个转变，比记住任何一个话术都重要。

沟通不是为了赢过对方，
而是为了把事情做成。

祝大家在求职和未来的职场中，被听见、被理解、被信任。

北京市高校就业创业指导服务站职业指导系列活动--



北京市公共就业
服务中心
BEIJING PUBLIC EMPLOYMENT SERVICE CENTER



北方工业大学
NORTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

扫码填写课程评价

北方工业大学-本市高校就
业创业指导服务站驻校服...



扫一扫或长按识别二维码

北京市高校就业创业指导服务站职业指导系列活动--



北方工业大学
NORTH CHINA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

北京人社局“好工作”公众号:好内容+好工作

