

# 《电力企业中高层商务接待礼仪》

## 【课程前言】

中高层领导时刻身处商务接待的频繁活动中，面对客户，我们能否成功打开社交第一扇窗就取决于您：是否可以给商务伙伴留下记忆犹新的第一印象、您是否拥有娴熟而稳重的商务接待技巧及强大而稳定的内心力量，而这一切的表达都依托于您的内在素质及礼仪修为。经过系统实效的商务社交接待礼仪的训练，当您与客户互动时必须在“黄金时间”里表达出您独有的特质，即衣着整洁，举止得体，精神饱满，昂首挺胸的个人形象及精湛的专业社交接待技巧方可在人际交往中取胜，那就让礼仪的学习在事业道路上助您一臂之力！

## 【培训时间】

1天（6课时/天）

## 【培训人员】

中高层领导

## 【培训方式】

知识讲解 → 案例分析 → 头脑风暴 → 情景演练 → 视频播放 → 效果巩固 →

## 【课程大纲】

### 第一板块：中高层领导独特形象魅力篇

#### 1、商务人士成功职业形象设计原则

- 让商务伙伴第一时间记住你
- 个人形象设计与电力整体形象协调
- 个人形象设计与个人风格协调
- 个人形象因客户不同而做微调

#### 2、商务人士社交表情修炼 ---“仪容管理“

##### 男士仪容

- 商务男士发式发型与其身份地位的匹配性
- 商务男士社交表情的有效应用
- 商务男士面部及手部护理具体要领

##### 女士仪容

- 优雅女士看场合，选发型
- 优雅女士眼神及表情的管理
- 优雅女浓妆淡抹总相宜
- 优雅女士闻香识女人 ---“香水”万绿从中一点红

### 3、商务人士成功职业形象修炼 ---“仪表管理”

- 形象礼仪：你的形象及着装时刻在说话
- 服饰礼仪：佛靠金装，人靠衣装
- 穿着的TOP原则
- 商务男士着装风格的定位与色彩搭配
- 商务男士高品质西装、领带、饰品、鞋袜等配带要求
- 优雅女士的职业装与休闲装
- 优雅女士百变配饰的完美搭配
- 优雅女士常见着装误区点评

### 4、商务人士行为举止修炼---“仪态及肢体动作管理”

- 四种体态“站如松、不动不摇坐如钟、走路一阵风”
- 你的言谈举止时刻在向客户诉说：“你是个怎样的人”。
- 不同场合、不同对象、不容仪态
- 高端社交接待站姿、坐姿、走姿
- 高端社交手势的应用与影响力
- 通过仪态读懂你的社交伙伴
- 善用百变肢体动作，解读对方心理

#### 案例分享：

#### 案例 1：中高层领导的领带

#### 案例 2：邈邈的领导

## 第二板块：中高层领导成功商务接待礼仪篇

### 1、常用称呼礼仪 ---小称呼 大智慧

- 职务性称呼
- 职称性称呼
- 行业性称呼

- 性别性称呼
- 姓名性称呼
- 年龄性称呼

## 2、见面礼仪 ---记忆犹新的第一印象

自我介绍及介绍他人

## 3、握手礼仪 ---你的手会出卖你的心

- 握手的先后顺序
- 握手需注意细节
- 职场常见握手大忌分享

## 4、交换名片礼仪 ---此刻就能记住您

- 如何规范接受名片
- 如何规范递交名片
- 如何巧妙索要名片

## 5、迎客、送客礼仪 ---兴奋而来 满载而归

- 来有迎声
- 问有答声
- 走有送声

## 6、高效电话沟通礼仪 ---回味悠长 期待下次

- 接听电话
- 拨打电话
- 移动手机“三不”原则

## 7、行进、电梯楼梯、进出门礼仪 ---先来后到

- 左与右
- 中央与两侧
- 内侧与外侧
- 专人驾驶与无专人驾驶

## 8、社交视线关注礼仪 ---敞开心扉 亲和满目

- 亲密凝视区
- 社交凝视区

- 公务凝视区

## 9、社交接待人际距离礼仪 --- 物理距离与心理距离

- 亲密距离
- 社交距离
- 礼仪距离
- 公务距离

## 10、陪客乘车礼仪 --- 尊者为先 主随客便

- 司机开车
- 主人或领导亲自驾车
- 不同车型座次安排

## 11、宴请、餐桌礼仪与奉茶礼仪 --- 接待中的高手

- 宴请 5M 注意事项
- 餐桌座次安排
- 酒桌文化
- 奉茶

## 12、会客位、会议、签字及谈判位次安排礼仪 ---以客为尊

- 桌子横放时
- 桌子竖放时
- 门口设置是标准

## 13、演讲、发言礼仪 --- 领导魅力

- 仪态与控场能力
- 声音的掌控
- 目光视线

## **第三板块：高端客户心理掌控及高效沟通礼仪篇**

### 1、“色”眼识人、了解自己、读懂对方

- 领取你的性格密码——我是谁？
- 领取社交伙伴的性格密码——他要什么？
- 学习了解客户心理沟通层次图
- 探索客户心理冰山

- 进入客户的心理世界
- 同理心 我懂你的心
- 尽快进入客户心理舒适区

## 2、 解读“红、黄、蓝、绿”四种性格各自特征及心理需求

沟通秘笈：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

- 红色性格——沟通特点及心理需求
- 黄色性格——沟通特点及心理需求
- 蓝色性格——沟通特点及心理需求
- 绿色性格——沟通特点及心理需求

## 3、 社交接待中快速判断客户性格，并采用针对性的沟通模式

- 从社交表情判断客户性格
- 从肢体动作、站姿、坐姿、走姿判断客户性格
- 从客户喜好及对待金钱的态度判断其性格
- 从拿包姿势判断客户性格
- 从交谈反应判断客户性格
- 从交谈内容及方式判断客户性格