

# 商务接待礼仪与招商谈判技能训练

## 【课程背景】

销售的前奏是礼仪要得体，这是尊重客户的基础，只有在这个基础上，我们才能做更多的销售动作。在学习销售礼仪时，必须要学会的是如何接待客户，察言观色，用最好的服务礼仪来打动客户，用高品质的服务礼仪来让客户感动，本课程将从接待的礼仪中详细解说如何做好销售前的接待礼仪

在销售过程中，具有谈判策略和谈判路线的销售人员通常具有主动地位，而且能获得更多的客户信赖。据有关资料调查表明，销售员与客户在销售沟通中，谈判占据 80% 的内容，一个谈判高手往往能够锁定客户，让客户体验到价值营销的所在。二是企业在销售过程中因缺乏商务谈判技巧造成订单或合同损失占企业经营成本的 68%。在现实中，企业商务谈判更多是建立在以价格和价值为基础上，因此双方的合作充满悬念，从而使企业高层管理者对商务谈判技巧的高度重视。

在销售过程中，正确掌握有效的沟通谈判原则和技巧，不但使企业销售业绩明显增长，销售速度和质量也大大可以得到提升，能增强企业的长期经营稳健的信心。销售谈判——已经成为商场、企业、商业为解决顾客价值投资、进场等重要的沟通手段

所以谈判是每个人都要具备的一项能力。谈判对于销售人员和商务谈判人员就更加重要，因为他们的谈判能力的强弱直接决定了企业利润的高低！

## 【课程收益】

- 销售、行政人员如何做好客户的商务接待礼仪
- 何为商务接待礼仪，核心在哪
- 商务接待礼仪各个板块的应用
- 了解销售谈判的策划原理
- 掌握销售谈判的营销技巧和实战方法
- 提升销售人员的谈判技能
- 解决销售人员如何搜寻和挖掘潜在客户
- 提升销售人员在现场谈判的综合能力和察言观色能力

- 提高销售人员沟通能力和团队协作能力

**【课程对象】**

招商经理、销售经理、采购主管、行政人员、销售类人员、想提升谈判技巧的从业人员

**【课程时长】**

2天（6小时/天）

**【课程老师】**

徐良柱老师

**【课程大纲】**

**上篇：商务接待礼仪**

**一、商务礼仪的核心价值及含义**

- 1.什么是商务礼仪？
- 2.商务接待礼仪分为哪些？
- 3.商务接待礼仪的核心价值是什么？
- 4.谁是最受欢迎的人

**二、商务接待礼仪形象塑造**

**（一）仪容**

- 头发：分为男士和女士
- 面部：分为男士和女士
- 肢体：肢体动作

**（二）仪表**

职业着装三大原则及三大功能

- 男士仪表
- 女士仪表

**（三）接待仪态**

分为表情和动作

**三、行政接待礼仪（一）：个体**

- 1.电话接待礼仪：接听、拨打、注意事项、电话禁忌
- 2.接待介绍礼仪：类型、介绍原则
- 3.递名片礼仪：禁忌、索要名片原则、递名片、接名片
- 4.握手礼仪：握手顺序及方法、握手类型、握手禁忌
- 5.接待让座递水礼仪：主动、询问、礼让
- 6.手势引导礼仪：手臂、站姿、语言

#### 四、行政接待礼仪（二）：整体

##### 1.行进礼仪：

- 陪同人员行进、男女同行进礼仪
  - 电梯礼仪：谁先进谁后出
- 2.座次礼仪：基本原则、会议座次、宴会座次、轿车座次
- 会议座次：以右为大还是以左为大，奇数和偶数时该如何
  - 宴会座次：主位和副主位
  - 轿车座次：分为司机和主人开车

##### 3.就餐宴会礼仪：点菜及用餐注意事项、饮酒礼仪、斟酒礼仪

### 下篇：商务沟通与谈判

#### 课程前要：招商与销售的区别

#### 商超招商案例分享

#### 一、招商谈判的核心与要素

1. 招商谈判的核心是需求与满足需求
  2. 三大要素是力量、信息、时间。
  - 3.什么是招商谈判？
  - 4.是什么阻碍了我们成为谈判高手？
- 缺乏谈判常识
  - 缺乏成熟的文化
- 5.商场招商的步骤

- 项目的前期定位策划
- 项目的招商推广整合策划
- 项目的招商策划

## 二、招商谈判前的准备

### (一) 前期客户资料的收集

1. 形成踏实的工作作风
2. 注重竞争情报 方面的积累

关键点：深入研究对手，将要求上升到完整的利益，搞清楚对手想要什么

- 价格数据库
- 个人资料（声誉、特点）
- 行业资料

对方企业（个人）发展分析：经营状况；发展能力；人员状况；管理能力

□ 对方品牌分析：目标顾客群；价格带；品牌形象；竞争者；销售状况

- 我们的整体品牌计划
- 注意建立人际网络。

### (二) 现场信息的收集

要点：细节往往才流露真实

### (三) 招商谈判前目标位的确立

1. 首先要有建立假设的习惯，尽量不受现场的影响。
2. 准备好“上中下”三策。
3. 目标要坚定，以终为始！
4. 如果谈不成，有其他替代品吗？
5. 怎样获得最大支持？
6. 谈判破裂，有第三方支持吗？

### (四) 地点、服装

1. 地点：影响人的秘密因素
2. 服装：影响人的重要因素

## (五) 招商谈判手搭配

几种搭配选择的要点：

1. 主谈者 发言人 观察者 记录者
2. 好人、恶人
3. 男性、女性

## 三、招商谈判中职业谈判手技能提升训练

### (一) 职业招商谈判手的标志

#### 1. 懂得双赢

#### 2. 容易让人喜欢

- 建立融洽信赖的关系
- 从喜欢你到信任你到信赖你到相信你的整个团队
- 将客人的表达和接收模式分类

视觉型 “我看不出有什么特别!”

听觉型 “我听不出有什么特别!”

感觉型 “我没感觉有什么不同啊!”

- 赞美对方

#### 3. 身体语言

出于本能，人体在不断追求“安全”的感觉。

### (二) 招商谈判高手情绪管理

核心----不受现场任何的影响，(如何去做)

商超招商人员客服心理四大障碍

1. 害怕角色太高心理
2. 害怕找客户谈钱心理
3. 害怕失败心理
4. 害怕客户周边比较心理

### (三) 招商谈判中的沟通与表达技巧

#### 1. 询问技巧

- 2.倾听技巧
- 3.要求合理化
- 4.妥协和让步
- 5.处理停滞
- 6.谈判中的学会说不
- 7.肢体沟通，如何一眼看穿

#### (四) 招商谈判中的谈判沟通陷阱

- 1.势在必得必将让步
- 2.嫌货才是买货

#### (五) 招商谈判中的说服技巧

- 1.对方能被你说服吗？能被你说服的到底是什么？
- 2.招标采购中的说服技巧
- 3.让对手在选择上痛苦
- 4.荒岛求生

### 四、招商谈判跟进

- 1.谈判后评估条件，制定跟进策略
- 2.谈判结束技巧
- 3.结论协议或备忘录
- 4.确认关系
- 5.结果评估
- 6.再次谈判

### 五、招商谈判可以用的策略与技巧

- 1.洞察对方心理战术
- 2.学会沉默
- 3.不可接受对手的第一次报价原理
- 4.期限战术
- 5.利用他人成交资料催眠法

6.上级策略（抽象而非具象）

7.好人恶人策略

8.运用时间锁的 2080 原理

9.反悔策略

10.故作惊讶策略

□