
《营销人员专业形象与礼仪塑造》大纲

主讲：崔自三

前言：

- 营销人员为何要学习现代礼仪？
- 顾客喜欢什么样的营销员？
- 什么是“三秒钟”印象？

一、什么是礼仪

- 1、礼仪的含义
- 2、礼貌、礼节和礼仪
- 3、礼仪的四大作用
- 4、礼仪的八大原则
- 5、礼仪的五大特征

二、营销人员仪容、着装与姿势

- 1、仪容
- 2、穿着
- 3、姿势

三、营销人员介绍、称呼、致意、微笑、鼓掌

- 1、如何做自我介绍
- 2、如何介绍他人
- 3、如何称呼？
- 4、致意
- 5、微笑

现场演练：微笑训练

四、营销人员交换名片的礼仪规范

- 1、名片的使用（三不准原则）
- 2、名片的制作（材料、尺寸、色彩、字体、内容）
- 3、名片的递送（把握时机、讲究顺序、动作规范）
- 4、名片的接受（态度谦和、认真阅读、有来有往、精心收藏）
- 5、名片的索取（直接索取法、礼貌互换法、谦恭索取法）

五、营销人员怎样拜访客户？

- 1、约定时间和地点
- 2、拜访前要做哪些准备？
- 3、出发前要做什么？
- 4、到了客户办公大楼门前怎么做？
- 5、进入室内怎么做？
- 6、见到拜访对象如何寒暄？
- 7、会谈
- 8、告辞

案例分析：为什么业务员小李受到冷落？

六、营销六、人员的接待礼仪

接待礼仪七步曲

- 1、预做准备
- 2、热情接待
- 3、迅速联络
- 4、引导访客
- 5、入座备茶
- 6、介绍交谈
- 7、送别客人

案例讨论：如何接待多批客人？

七、与女性交往的礼仪

- 1、总原则：绅士风度/女士优先
- 2、具体应用：行路/乘车/社交/餐饮

八、营销人员座次礼仪

- 1、座次礼仪五要素
 - √以右为上（遵循国际惯例）
 - √居中为上（中央高于两侧）
 - √前排为上（适用所有场合）
 - √以远为上（远离房门为上）
 - √面门为上（良好视野为上）
- 2、常见场景座次礼仪详解
 - √开会座次排序
 - √乘车座次排序
 - √会客座次排序
 - √行进位次排序
 - √出入电梯顺序
 - √谈判座次排序
 - √签约座次排序
 - √宴会座次排序

九、营销人员请客的礼仪

- 1、定标准，控费用
- 2、选位置，吃环境
- 3、多了解，避禁忌
- 4、巧搭配，吃感觉
- 5、准定位，吃特色
- 6、分对象，吃文化

十、用餐礼仪十不准

- 1、不迟到早撤
- 2、不当众吸烟
- 3、不整理打扮
- 4、不打听费用
- 5、不评议饭菜
- 6、让菜不夹菜
- 7、祝酒不劝酒
- 8、饮食不发声

-
- 9、食物不乱吐
 - 10、进餐不社交
 - 十一、用餐举止三要点**
 - 1、入座和座姿
 - 2、筷子的使用
 - 3、饮酒场的礼仪
 - 十二、西餐礼仪**
 - 1、用餐前礼仪
 - 2、餐巾的使用
 - 3、上菜的顺序
 - 4、刀叉的使用
 - 5、进餐中礼仪
 - 6、西方饮食禁忌
 - 7、喝咖啡礼仪
 - 8、自助餐礼仪
 - 十三、营销人员商务通讯礼仪**
 - 1、电话礼仪
 - √电话礼仪要素
 - √打电话的礼仪
 - √接电话的礼仪
 - √移动电话礼仪
 - 2、短信礼仪
 - √短信的沟通作用
 - √发送短信技巧
 - 3、传真礼仪
 - 4、邮件礼仪