

《医院和药店的拜访礼仪》

第一单元：商务礼仪简介

- 商务礼仪的基本概念：是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。其核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。用一种简单的方式来概括商务礼仪，即商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。
- 商务活动：是指为实现生产、经营目的而从事的各类有关资源、知识、信息交易等活动的总称。
- 礼仪：是一门综合性较强的行为科学，是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。
- 商务礼仪的重要意义：三秒钟印象；
- 人与人社交需求浅析：中国式的社交规则。
- 中国医生的社交需求浅析：四个重要原则。

第二单元：医药销售人员的自我修炼

- 专业医药代表的个人仪表形象：面部表情；发型要求；男士着装；女士着装；
 - 专业医药代表的个人行为举止：学会微笑；坐姿站姿；行走鞠躬；名片礼仪；握手礼仪；电梯坐车；介绍礼仪；奉茶礼仪；
- 专业医药代表的个人商务活动：电话沟通礼仪；预约客户礼仪；入门礼仪；告辞礼仪；接待礼仪；送行礼仪；会议礼仪；

第三单元：药品销售活动中的商务礼仪

- 西餐礼仪：餐具准备和使用；交谈礼仪；取餐礼仪等
- 中餐礼仪：餐具使用；交流礼仪等
- 自助餐：取菜礼仪；
- 学术会议
- 家访
- 夜访
- 科室拜访
- 迎来送往和礼貌用语

第四单元：公司内部沟通的商务礼仪

- 办公室：入室；
- 迎接上司；
- 厂区/上下班礼仪

第五单元：药品销售人员商务礼仪实战案例讨论

- 场景演练：科室拜访时候，专业医药代表的最佳座位。
- 场景演练：面对病人，专业医药代表的最佳表现。
- 场景演练：面对竞争厂家，专业医药代表的最佳表现。
- 场景演练：面对忙碌的医生，专业医药代表的应对。

- 场景演练：面对医患矛盾，专业医药代表的应对。
- 场景演练：面对值班护士，专业医药代表如何应对。
- 场景演练：说错话的时候，如何应对。
- 场景演练：高层客户的沟通礼仪。
- 场景演练：学术会议上的礼仪。