

培训主题：《高效沟通与服务礼仪》

一、【课程收益】

- 1、帮助学员提升问话、倾听、说服能力，同时掌握与不同沟通风格的人沟通策略，以及处理异议时的沟通处理策略，从而全面提升沟通技能。
- 2、帮助学员克服谈判的心理障碍，掌握谈判的基本方法与让步技巧。
- 3、树立良好的企业形象，提升员工整体素质，帮助学员掌握商务交往中仪容、仪表、仪态以及日常行为规范和日常办公礼仪规范。从而赢得客户的好感，在竞争中脱颖而出。

二、【课程对象】 企业管理人员、办公室人员、贸易人员、对礼仪及沟通感兴趣人士

三、【课程时间】 2天

四、【课程方式】 课堂讲授+案例分析+小组讨论+现场演练+多媒体视频+游戏互动

五、【培训讲师】 练登龙

六、【培训大纲】

第一部分：沟通与谈判技巧

第一章 沟通的概念及内涵

- 一、什么是沟通
- 二、有效沟通的三个注意事项
 - 1、沟通以结果为导向
 - 2、沟通是对话而不是说话
 - 3、沟通从心开始
- 三、影响面对面沟通效果的三个因素

第二章 沟通中的询问技巧

- 一、“开”的技巧
- 二、“闭”的技巧
- 三、“探”的技巧
- 四、“引”的技巧
- 五、“总”的技巧

第三章 沟通中的倾听与回应技巧

- 一、评价式回应
- 二、猜测式回应

三、支持式回应

四、探究式回应

五、同理心回应

第四章 沟通中的说服技巧

一、说话的逻辑思维：共点和第点

二、沟通说的三要素

1、让对方听得进去

2、让对方听的合理

3、让对方听的乐意

三、沟通异议处理策略

1、用问代替说

2、用讲故事代替讲道理

3、用太极拳代替西洋拳

4、用同时代替但是

第五章 与不同沟通风格的人沟通策略

一、视觉型

二、听觉型

三、感觉型

四、自我判定型

五、外界判定型

六、注重结果型

七、注重细节型

八、求同型

九、求异型

十、追求型

十一、逃避型

第六章 谈判技巧

一、什么是谈判

二、谈判的两个环节

三、谈判的实质

四、谈判的四大心理障碍

1、惧高心理

2、惧钱心理

3、惧败心理

4、惧比心理

五、谈判的基本原则

1、客观标准原则

2、信息充分原则

3、双赢原则

4、妥协让步原则

5、韧性原则

6、期望值原则

六、谈判的技巧

1、谈判的成功的基本要求

2、谈判的八大让步原则

3、谈判的基本让步方法

4、谈判的十大基本方法

第二部分 商务礼仪

第七章：商务礼仪之服务意识

一、客户的概念：

1、外部客户和内部客户

2、服务外部客户前先服务好五类内部客户

二、服务的概念及服务意识的概念

三、商务交往中的五项基本要求

1、待客服务“热情”要求标准是什么？

2、待客服务“耐心”要求标准是什么？

3、待客服务“周到”要求标准是什么？

4、做好客户服务的五项基本要求：

 五动、五心、五声、五勤、五样

第八章 商务礼仪之职业形象塑造

一、男性商务人士的仪容仪表礼仪

1、仪容修饰

2、服装穿着原则

二、女性商务人士的仪容仪表礼仪

1、发型与容妆要求

2、套裙着装原则

第九章、商务魅力与举止规范

一、迷人的微笑

二、亲切的眼神

三、走姿规范

1、标准走姿要领

2、标准走姿训练方法

四、站姿规范

1、男士站姿基本规范

2、女士站姿基本规范

五、坐姿规范

1、男士坐姿基本要求

2、女士坐姿基本要求

3、入座后的八种坐姿

六、蹲姿规范

1、蹲姿基本要求

2、蹲姿种类及细节

七、鞠躬规范

八、手势规范

1、垂手

2、置于桌上

3、递物

4、展示

5、指引

6、招手

第十章、商务交往日常礼仪规范

一、握手礼仪

1、握手的要求

2、握手的顺序

3、握手的禁忌

二、介绍礼仪

1、介绍自己

2、介绍他人

3、集体介绍

三、交换名片礼仪

1、交换名片的方法

2、接受他人的名片

3、索取他人的名片

4、婉拒他人索取名片

四、上楼梯礼仪

五、坐车礼仪

1、座次礼仪

2、上下车姿势规范

六、乘电梯礼仪

1、乘电梯一般礼仪

2、与上司共乘电梯

七、接待礼仪

第十一章、商务交往之电话礼仪

一、什么是电话礼仪

二、影响电话交谈质量的因素

三、电话礼仪的六项基本要素

1、拨打电话

2、接听电话

3、让打电话的人等候

4、接转电话

5、记录留言

6、结束通话

四、其它电话礼仪

1、移动电话礼仪

2、电话方位指引

3、电话投诉处理

第十二章、商务交往之服务语言

一、用我理解。。。。来表达同理心

二、用您“可以”来代替说“不”

三、用“我”代替“你”来纠正错误

四、用为了。。。。以节约时间

五、用我会。。。。表达服务意愿

六、用您能。。。。提出要求

总结回顾