
第一讲：高级营销人才的基本礼仪

打造高级营销人才的个人魅力

【课程背景】

营销的成败，关系企业的兴衰，而营销人才至关重要。如何才能培养出优秀的高级营销人才呢？支离破碎的策划与技能已经难以适应复杂的营销环境。究竟从哪些方面的培训入手才能快速提升区域经理的竞争能力呢？我们通过多年国内营销咨询和培训的实践发现，企业往往并不十分清楚自己的区域经理需要什么样的培训，企业更多的是认为需要某一方面，或某一点的培训，比如：执行能力、计划能力、市场开发技能等。而即使进行了这些方面的培训，但企业又发现收效甚微。缺乏系统化的高级营销培训课程是企业区域经理提升面临的最大的问题，因为不论是执行力、细节、客户服务质量、推广策略，其成功的背后必须是一套较科学的管理体系和具备全面思维和现代管理理念的经理人员。“知其然，而不知其所以然”是诸多培训效果不好的关键所在。

基于以上的认识，我们在总结多年培训和咨询经验的基础上，通过多名培训师和咨询专家的努力，在大量咨询研究成果的支持下，编制了本套《高级营销人才特种训练教程》。本套课程是国内第一套系统化针对高级营销人才的职业化培训课程。

本课程的直接目的是在 3-6 个月时间内，通过对企业高级营销人才的六项必备能力的特种专业训练，为企业培养能具备战略性思维能力的高级营销人才。参训人员在老师的指导下，掌握作为高级营销管理人员必备的知识 and 能力。课程适合于企业高级营销管理团队的集体学习，也适合于个人的营销高级人才的学习。课程采取现场训练、作业和考试结合等方法，保证学习的质量。

【课程特色】

本教程的最大特点是讲师都是从事国内多家著名企业咨询工作的咨询师，可以以生动的案例，从更深的高度和更高的层次对高级营销管理人员进行提升。课程中老师运用了大量市场管理咨询实战案例、中国市场的研究和值得借鉴的思路与方法。老师本人是有丰富理论知识和营销咨询经验的复合性培训师，课程即从市场营销管理的理念入手，讲解区域市场管理的核心思维能力和工作要点，同时给予学员一套较完整的销售管理方法、工具和路线图。让学员在学习后能从实践入手，切实改善销售管理。当然，本课程的对象不完全局限于高级营销经理，对于中级经理、经销商、企业的高层营销管理人员和基层业务人员都具有相当的价值。

【培训收益】

- 1、树立作为高级营销管理人员的基本形象，掌握基本礼仪；
- 2、掌握客户关系建设与维护的基本技能；
- 3、学会如何对市场进行分析、预测和制定计划，掌握实用的计划与预算管理工具；
- 3、掌握市场渠道建设规划、管理，以及渠道变革的应对措施；
- 5、掌握品牌策划与推广基本策略与方法；
- 6、学会如何领导与激励销售队伍，培养高水平的营销领导能力。

【培训方式】

课程采用顾问式的培训，在授课中，可以结合企业的实际情况进行现场沟通和互动式咨询服务
主要方式包括专家讲授、互动对话、分组讨论、案例分析、课堂练习

第一章：高级营销人才的基本衣着礼仪

1、营销人员衣着的 TPO 原则

时间

地点

场合

2、男性营销人员衣着

男性营销人员必备的基本服饰

男性衣着的选择（西服、衬衫、领带、鞋、袜子等）

男性饰物的佩戴（皮带、名片夹、手表、公文包、眼镜、提包等）

男性衣着的禁忌

3、女性营销人员衣着

女性营销人员必备的基本服饰

女性衣着的选择（女性西服、裙装、鞋袜、帽子等）

女性饰物的佩戴（手套、围巾、皮包、首饰等）

女性衣着的禁忌

4、塑造高级营销人才的仪容

头发

皮肤

牙齿

手

鼻子与体毛

健康

专题分析：穿衣识男人

第二章：高级营销人才的形体礼仪

1、站姿

规范的站姿

男士基本站姿

女士基本站姿

2、坐姿

男士基本坐姿

女士基本坐姿

3、行姿

规范的行姿

变向行姿（后退步、引导步、前行转身步等）

不同着装的行姿（西装、裙装、高跟鞋等）

4、表情

眼神

眉毛

嘴

5、微笑

微笑的种类

训练微笑

6、动作

手势

握手

拱手与鞠躬

招手

专题训练：站姿、行姿与微笑的演练

第三章：高级营销人才的语言礼仪

1、学会如何说话

真诚的交谈

谦恭适度的交谈

把话说到人心理

2、敬语与谦语

敬语

谦语

3、介绍的礼节

如何介绍他人

做一个有礼的被介绍者

自我介绍

牢记他人的名字

4、学会倾听

倾听的重要性

如何倾听

5、闲聊的艺术

参与的技巧

闲聊的话题准备

闲聊的禁忌

6、学会赞美别人

为什么难以启齿赞美别人呢

如何赞美别人

赞美别人的禁忌

7、语言的幽默、

幽默的力量

幽默的技巧

幽默的禁忌

专题训练：如何赞美别人

第四章：高级营销人才的商务礼仪

1、访问

- 遵守时间
- 如何介绍
- 如何使用名片
- 座位
- 谈话
- 如何结束访问

2、接待

- 确定接待规格
- 欢迎与介绍
- 陪车
- 下榻
- 安排拜访与宴请
- 送客

3、会议

- 确定会议的宗旨
- 安排会议的议程
- 会场的布置
- 与会人员礼仪

4、商务谈判

- 组成谈判班子
- 提出谈判议程
- 选择谈判时间与地点
- 布置谈判室
- 安排座次

专题分析：如何赢得最佳谈判的优势

第五章：高级营销人才的商宴礼仪

1、中餐宴请的规格

- 标准舒适的中餐
- 不同客户的讲究
- 选对宴请的时间和地点
- 成功安排宴请的四大原则

2、如何成功邀请客人

- 合理的请客动机
- 合理邀请的方法
- 不同对象的邀请策略
- 当邀请遭到拒绝

3、如何赴宴

- 男士赴宴着装
- 女士赴宴着装

赠送薄礼

入席规矩

4、初识者的相互介绍

恰当的称谓

自我介绍

介绍他人尊者优先

交换名片

5、学会如何点菜

点菜原则

应尽地主之谊

看人下菜单

点菜陷阱

点酒技巧

6、敬酒的艺术

如何斟酒

祝酒、干杯的举止要求

按照顺序敬酒

劝酒时机与对象的选择

劝酒适度，切莫强求

7、挡酒技艺

动之以情

请君入瓮

以守为攻

众里寻一

移花接木

酒量不行怎么办

8、席间交谈

酒桌上如何说话

宴请中的商务时机

如何与身份高的人沟通

餐桌上的语言艺术

9、餐桌上的“禁忌”

使用筷子的绝对禁忌

餐桌上的 24 项禁忌

别在餐桌上打电话

中途离席不宜声张

第六章：高级营销人才的馈赠礼仪

1、送礼的时机与场合

一般的馈赠时机

商务活动中送礼的时机

2、如何选择适当的礼品

选择礼品的原则

礼品的种类

不受欢迎的礼品

送给病人的礼品

3、赠送的艺术

精心包装

赠礼方式

受礼

礼收礼品

4、送礼时机的礼仪

高级主管的礼品

员工的送礼

做客时的送礼

送给小孩的礼品