

商务礼仪与商务沟通

主讲：邢梦涵

培训目标

掌握商务礼仪知识，提升商务沟通的技巧方法；

树立自信心，展示自我魅力；

学会与各类客户促成交易的方法；

培训特色

将肢体语言运用于商务礼仪培训的实战训练；

充满热情与欢乐的培训氛围；

培训周期

6 课时（1 天）

培训模块选择

【培训模块一】商务礼仪

【培训模块二】商务沟通

卓越人士的必修商务课程

英国形象设计罗伯特·庞德说：“这是一个两分钟的世界，你只有一分钟展示给人们你是谁，

另一分钟让他们喜欢你”！你能做得到吗？

当今社会大家都知道，已经发展成为一个眼球经济的时代、形象黄金法则的时代；很多情况下别人对你的第一印象完全取决于与你初次接触的那第一眼交流，有人说只需要三秒时间就足够了，那么你知道如何使客户每一次与我们接触时对我们产生好的第一印象吗？如果你抓不住那关键的时刻，你就失败了，因为在我们礼仪的世界里永远没有第二印象！

朋友，请您相信我，我将与您携手，帮助您体验礼仪，赢得信赖踏职场！

礼仪是一门应用艺术，当你按照约定俗成的方法进行训练后，你会进入一个新的境界：律己敬人的举止言谈充分演绎你的学识，散发出你的内在气质，达到一种悦己悦人的状态。

世界上最廉价，而且能够得到最大收益的一种特质就是礼节，礼仪无需花一文而可以赢得一切，赢得陌生人的友善，朋友的关心，赢得同事的尊重。礼仪如同春风滋润着人们的心灵，沟通着人们的情感，化解人与人之间的矛盾，使人彼此关注，相互理解。

课程大纲

【培训模块一】商务礼仪

一、什么是礼仪

- 1、什么是商务礼仪？
- 2、为什么学习商务礼仪？
- 3、运用商务礼仪的原则？

4、人士如何应用商务礼仪进行职场竞争？

5、人士的职业形象打造技巧？

二、商务形象塑造

1、面容修饰

我们常说“形诸于外而神于内”。好的仪容会让客户更愿意听你说话，好的仪容也是个人良好的精神风貌和严谨积极态度的表现。女士仪容要突出“雅”，女士上班期间必须化淡妆。男士要塑造出庄重、有朝气、有风度的仪容。

2、办公场合着装

古人云，“人靠衣装，马靠鞍”。可见一个人的穿着给别人的印象是多么重要。穿着整齐的营销队伍给顾客以规范、严谨、积极和干练的感觉。穿工作服要注意，一忌脏，二忌皱，三忌紧。

3、其它场合着装

其它场合着装的首要原则就是“与场合氛围相配”，隆重场合与休闲场合主角着装与配角着装均有不同。

4、以“礼”相待——职场着装要领

(1) 个人卫生要求、发型要求、工作制服和胸牌规范

(2) 如何塑造快速让客户识别的良好形象，服装是一种语言，世界通用的场合原则

(3) 职业套装的定义；

(4) 必不可少的5分钟——仪容修饰

三、商务仪态语运用技巧

什么是卓越人士的静态形象和权威信号，什么是职场人士的动态行为？每个人都需要用娴雅自如的姿态来达到对别人的尊重，给他人以美的印象。人的举止礼仪是人们气质的外在表现，它包括人在社会活动中的坐，立，行走等各种姿势。

1、商务人士体态语种类

2、与客户交往的眼神礼仪？

3、如何打造职场人士炯炯有神的眼睛？

4、职场人士如何用眼神充分的表情达意？

5、职场人士的微笑秘诀？

6、打造自然、大方、友善、亲和、坦然的职场形象

7、坐姿——尊重客户如何做，能给人以美感如何做？

8、站姿——和谁站？怎么站？站在哪？如何站的挺拔优雅？

9、行走——走到客户的面前，给他留个好印象；如何在走路时展示动态形体美？

10、鞠躬——什么场合需要鞠躬？什么时候鞠躬？怎么鞠躬？

11、蹲姿----在什么场合使用？集体合影时第一排的女士应该如何下蹲？为客人拾捡物品时

怎样展示优雅蹲姿技巧？

四、商务日常礼仪

1、商务场合如何称呼，商务场合称呼礼三忌

2、商务介绍礼和握手礼

3、握手礼仪：和谁握？怎么握？体验六种握手礼。

4、介绍礼:谁来介绍？先介绍谁？怎么介绍？

5、乘车礼仪

和领导外出进行商务活动，怎么安排座位?上下车的顺序应该怎样？和长辈、同事、朋

友外出进行商务活动，乘车礼仪怎么安排座位?上下车的顺序应该怎样？

6、56字基本电话电话礼仪和4类电话内容介绍练习

7、迎送客户礼仪

8、商务迎接客户的20字方针

9、商务访客的接待礼仪：如何做好引路、开关门、引见、让座、上茶、挂衣帽、送书报等

商务工作

10、商务送客礼仪：如何行动？如何礼貌相送？如何热情告别？送客常规介绍？

11、手势礼仪

手势语的两种作用和手势 4 种分类介绍和练习

12、十种常用礼貌用语练习

【培训模块二】商务沟通

一、第一次见面就让客户喜欢你

- 1、商务沟通的正确模式
- 2、察觉客户的真正想法-同理心
- 3、满足客户的成就感-请教
- 4、用赞美让对方爱上我们

二、商务沟通基本功问-找出信息,挖掘需求

1、提问的目的

引起注意

找出需求

传达想法

引导思考

2、提问的方法

5W1H 法则

SPIN 提问法

3、提问注意事项

简洁

掌握时机

具体

提问不是盘问

引起共鸣

沉默

三、商务沟通基本功-客户信赖你的密技

倾听越久,客户就越接近你-乔吉拉德

1、倾听的功能

促进交谈

尊重对方

激发思维

2、倾听的五大技巧

全神贯注

欣赏对方

适时笔记

创造氛围

同心同理

3、倾听的注意事项

倾听的必要条件

话多的负面影响

古人曰：礼也、理也、利也、利也

礼