

国内、国际销售商务礼仪

【课程收获】

- 1、销售人员和服务人员学会商务礼仪和接待，体现销售人员和服务人员的风度风范，展示个人魅力，体现个人修养，体现销售团队的整体精神风貌；
- 2、维护公司整体形象，塑造单位品牌服务形象，提升企业公众形象和美誉度；
- 3、增强销售团队和服务团队的竞争力和战斗力

【课程大纲】

国内礼仪：

第一部分：商务社交礼仪与训练---从容应对潇洒大方

第一节中西商务用餐的礼仪

中餐点菜礼仪

中餐座位安排

敬酒与喝酒礼仪

饭桌话题的禁忌

目标：使您与客户用餐时文明、高雅、彬彬有礼

第二节商务出行的礼仪

陪同步行礼仪

上下电梯礼仪

上下楼梯礼仪

轿车上的尊卑座次

目标：使您与客户出行时礼貌、训练有素

第三节日常社交礼仪-小中见大面面俱到

社交礼仪的五大原则

座位礼仪

称呼礼仪

握手礼仪

名片礼仪

自我介绍的礼仪

为他人作介绍的礼仪（为他人作介绍的手势、眼神、顺序）

目标：社交场合自信、大方、大受欢迎

第二部分：拜访礼仪—与客户缔结深厚情谊

第一节拜访礼仪

拜访前的准备

拜访计划与行程安排

拜访中注意细节

拜访后总结与联络

与客户建立经常的联系的六大方法

目标：使您拜访客户彬彬有礼、专业、职业

第二节馈赠礼仪

如何发现与搜集对方的喜好

如何选购符合对方满意的礼物

如何送礼与馈赠礼物秘籍

目标：给每一位客户留下良好的印象，广结善缘

第三节电话礼仪

打电话前的准备

拨电话礼仪

接电话礼仪

接听电话的注意事项

目标：看不见的影象更充满想象与魅力

第三部分：商务沟通礼仪—与客户先谈友谊后谈生意

影响谈话氛围和效果的因素

学会聆听的艺术

如何发掘客户需求

如何赞美客户

如何选择客户喜好的话题

谈话礼仪与禁忌

商务谈判注意细节

客户发怒与抱怨的应对技巧

如何销售与扩大销售

国际礼仪：

第一部分：高端国际商务宴请礼仪—餐桌上的绅士淑女

1.了解东西方差异

2.了解对方的背景,喜好

3.慎重安排时间、地点、菜单

4.宴请座次安排的礼仪

5.宴请中餐礼仪—热闹不等于喧哗

6.宴请西餐及自助餐用餐礼仪

7.点菜及品酒礼仪

8.品位就餐礼仪-学会坐端正进餐

9.选择好餐桌上的话题—不是自己想说的,而是对方感兴趣的

10.完善你的宴会礼仪

第二部分：高端商务会面与谈判礼仪

1.了解参会者背景

2.注重细节,营造和谐的会场氛围

3.开场白礼仪—简短,幽默

4.自我介绍礼仪—瞬间让人脊柱

5.声音运用技巧—带磁性

6.手势运用礼仪—体现你的智慧

7.表情礼仪—你的另一张嘴巴

8.会谈中要学会察言观色

9. 致谢礼仪—真诚
10. 放慢节奏,建立友谊
11. 不要做任何你无法做到的承诺
12. 优雅的处理分歧—和而不同
13. 谈判注意细节

第三部分：高端商务拜访与商务电邮礼仪

1. 商务拜访谨记礼仪
2. 等待会见时你的表现如何
3. 你在商务拜访中注意哪些吗
4. 你知道拜访后注意什么吗
5. 蕴藏在商务电话及Email中的礼仪
6. 你准备好你的声音名片了吗
7. 如何转接电话,转述留言
8. 商业信函 100分
9. E-Mail 使用须知