

《大客户销售商务交往礼仪》

献给勤奋智慧的商务人士

【课程时间】 2天（可根据客户需求设计内容）

【培训对象】 企业高管、大客户销售部、职场商务人士

【培训模式】 讲授、多媒体、情景演练、案例分析、小组讨论等等

【培训背景】

有数据表明，越高端的人士越注重礼仪细节，大客户销售商务交往中，销售人员的个人素养往往起着举足轻重的作用。他不仅体现出销售人员个人的职业素养，同时体现出职业道德中是否值得被尊重，更重要的体现出一家企业对销售人员的要求及整体管理高度。

我国是礼仪之邦，自古对礼仪的要求都很高。尤其是到了当今，礼仪，已经不是一个人个人的素质体现，也是一个优秀的销售商务人士业务能力的亮点，更成为了一个企业形象的延伸，商务礼仪是与高端客户沟通的桥梁。因此，销售中商务礼仪培训，成为了当今企业培训的重点内容。

【培训目标】

1. 在进行商务活动中，得体大方的礼仪会让您占尽先机。
2. 改善公司销售人员的精神面貌，着装品味、礼仪礼节和总体态度，令其在与人客户商务会面中更有自信。
3. 为您提供一套可行的礼仪方案，指导您在商务活动中如何做到游刃有余
4. 通过从“知、情、行”的建构主义的行动学习模型，逐渐改变您的礼仪行为模式和习惯。

【课程大纲】

引子：

- 一、正确了解东西方礼仪，为提升个人素质加分。
- 二、品味决定层次--解析“重在场合”决定商务人士的品味力。
- 三、商场如战场--商务礼仪在大客户销售工作中的意义与价值。

模块一：您的形象价值何止百万？

- 一、现代社会，如何驾驭“第一印象”的0.38秒？
 1. 您可知道首因效应与晕轮效应对第一印象的建立有多重要？
 2. 如何把握第一印象的三要素？
 3. 树立良好的声誉需要十年以上的时间，而毁掉他只要短短的几秒钟。
- 二、仪容仪表礼仪——个人形象管理
 1. 大客户销售商务会议对服饰的要求
 2. 商务女士如何打造赢得尊重的仪容仪表
 - 应付自如的化妆技巧
 - 基于情境的场合着装
 - 基于TPO原则着装的附加技巧您知道哪些？
 - 您的商务色彩选择正确吗？
 - 商务女士就该这样着装——着装点评
 3. 饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足？
 - 商务场合的饰品要求

- 如何选择最适合自己的饰品？
 - 女士，丝巾比衣服更重要！
 - 商务场合的香水小知识您知道多少？
 - 穿对衣服选对鞋
4. 商务男士，为影响力而穿戴
- 现代男士，中式服装与西装的交响曲
 - 您不仅仅要知道“三个三”原则
 - 西服的面料、颜色、款式，如何选择？
 - 商务衬衫的选择与西服如何搭配？
 - 领带如何选择？如何搭配？
 - 细节是魔鬼—皮鞋、皮带、手表、袜子、笔
 - 商务场合公文包的选择有深意
 - 商务男士如何让自己更具有品味

模块二：仪态管理贵在尊重

一、肢体语言管理—你的言行举止时刻都在体现着个人修养

1. 你的站姿是迎来欣赏还是鄙视？--男士、女士的不同站姿训练
2. 如何坐出雅致却不失自信--男士、女士的不同坐姿训练
3. 永远挺直你的上半身--男士、女士的不同走姿训练
4. 最不起眼的蹲姿会出卖你--男士、女士的不同蹲姿训练
5. 手势礼仪的应用—了解手势和心理之间的关联
6. 引导有术，招呼有方的各种手势技巧

二、表情礼仪

1. 您一定要知道“贵人笑”的魅力与价值。
 - 无敌笑容的训练方法
 - 如何运用笑容来表达个人的尊重
2. 眼神—映照内心最真实的独白
 - 把握关注对方眼睛的尺度、时间、距离
 - 得体大方的眼神训练

讲解、示范、实操、分组练习、现场点评

模块三：商务会面礼仪

一、问候礼仪—顺利开展人际关系的润滑剂

1. 问候的意义和时机
2. 问候礼仪的细节

二、用你的手握出经济效益

1. 握手的内涵与时机
2. 握手的顺序、时间和方式

三、称呼礼仪

1. 记住对方的名字
2. 初次见面的称呼
3. 让称呼拉近彼此的距离
4. 职位、职务称呼的艺术

三、名片礼仪

1. 名片的作用
2. 递交名片的礼仪

- 3.接受名片的礼仪
- 4.名片的放置
- 四、介绍礼仪的几种常见情境
 - 1. 自我介绍
 - 2. 第三方介绍
 - 3. 多人介绍的顺序及细节
- 五、送客的礼仪
 - 1.送别宾客的程序
 - 2.送别时间恰当
 - 3.各种不同送行场所的送行方式
 - 4.慎终如始，则无败事
- 六、国际商务会面礼仪
 - 1.鞠躬礼
 - 2.吻手礼
 - 3.拥抱礼
 - 4.贴面礼

模块四：商务位次礼仪

一、您知道以下几种动态情境下的位次如何安排吗？

- 1.步行位次礼仪
- 2.上下楼梯位次礼仪
- 3.乘坐电梯位次礼仪
- 4.进入办公室的位次

二、您知道以下几种静态情境下的位次如何安排吗？

- 1.会见、会谈、会议位次礼仪
- 2.签字仪式位次礼仪
- 3.各种不同款型车辆位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌
- 4.合影位次规范
- 5.商务宴请座次礼仪规范

模块五：只闻其声便知其修养的电话礼仪

您认为打电话需要讲究礼仪吗？

树立良好的企业电话形象有必要吗？

您知道如何树立良好的个人电话形象？

壹、电话礼仪

电话

- 声音标准和礼貌用语
- 重要的第一声
- 端正的姿态和清晰明朗的声音
- 迅速准确的接听
- 认真清楚的记录（5W1H）
- 挂断电话前的礼貌

贰、拨打电话

- 拨打电话的时间、时机的掌握
- 拨打电话前的准备工作
- 拨打电话必须了解的规则

1.接听

三、手机礼仪禁忌

模块六：商务交往礼仪—迎来送往的细节

一、如何进行一次成功的拜访？

1. 拜访的类型？
2. 拜访的准备与形象要求？
3. 拜访的**基本礼仪**？

二、如何完成一次成功的接待？

1. 确定接待规格标准
2. 商务接待流程安排
3. 商务接待中的礼仪细节
4. 接待礼仪中的“度”如何把握？
5. 完美的结束接待

三、礼尚往来的秘诀

1. 礼品的选择
2. 赠送礼品的方式和举止
3. 避开送礼的雷区

四、宴请礼仪

1. 中餐接待礼仪

- 1) 中餐礼仪简介—有文化如此重要
- 2) 商务宴请的程序如何设计？
- 3) 宴请席位、座次如何安排？
- 4) 商务宴请技巧有哪些？
- 5) 如何致辞：欢迎辞 祝酒辞 欢送辞 答谢辞 敬酒、劝酒、拒酒、挡酒

案例分析

- 6) 如何调节席间气氛？
- 7) 宴请的目的如何巧妙的达成？

2. 西餐接待礼仪

- 1) 西餐礼仪简介—有品味如此重要
- 2) 西餐餐桌礼仪
 - 西餐座次礼仪
 - 餐具的摆设
 - 餐具的使用
 - 西餐礼节
 - 上菜顺序
 - 取菜规则
 - 餐中细节
 - 红酒礼仪

课程总结