

《商务接待与谈判的礼仪》

【课程时间】1天

【培训对象】企业中、高管、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】

商务接待与谈判，是指身在商场的人士接待客户与合作伙伴时必须遵守的行为规范和所进行的交易谈判。这种规范不仅约束着商务人士在交际场合的言谈举止，而且也是人们必须的一种“通用语言”。是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度，是赢得对方信任与认同的重要砝码。

商务活动中，交易的成败与得失，蕴藏在商场人士熟悉的交易谈判之中。任何人想要在商务场合中表现得得体、彬彬有礼，想要在商务活动中进行交易谈判，都必须遵守商务礼仪。有认同才会有合同，有诚意才会有生意！

【培训目标】

1. 了解商务礼仪的基本原理和基础知识。
2. 掌握在社会交往与商务活动和谈判中应该注意的基本礼仪、礼节以及相关的禁忌。
3. 通过对商务礼仪知识的了解掌握商务活动的基本规律，并能有效的在实际生活中得以运用。

【课程大纲】

典型案例讨论：王均接待的一次商务谈判任务

模块一：商务礼仪与职业形象

一、商务礼仪在谈判中的功能与原则

- 1、营造良好氛围，拉近彼此距离
- 2、营造良好形象，促进交易成功
- 3、加深理解，促进友谊

案例解析

二、商务接待与谈判的职业形象价值

- 1、商务谈判认识的修养—仪表、礼貌、机智、内涵
- 2、把握良好第一印象的三要素
- 3、商务谈判中女士的仪容仪表
- 4、商务谈判中的男士着装选择
- 5、商务谈判人员服饰选择的基本原则
- 6、商务接待中的着装禁忌

着装点评

三、商务接待与谈判中的仪态影响

- 1、坐姿
- 2、走姿
- 3、站姿
- 4、动作举止

模块二：商务谈判中的礼仪与礼节

一、迎送礼仪

- 1、确定迎送规格

- 2、准确掌握来宾抵离的时间
- 3、做好接待的准备工作
- 4、迎送礼仪中的有关事务
- 二、商务会谈礼仪
 - 1、掌握会谈时间、地点、人员
 - 2、谈判对手人员及公司的情况
 - 3、对方文化背景与礼仪习惯
 - 4、现场的布置
- 三、顺利开展人际关系的介绍礼仪
 - 1、用介绍打开交际之门--自我介绍的原则
 - 2、过犹不及---自我介绍的常见误区示例分析
 - 3、居间介绍的顺序、方法、禁忌
 - 4、准确的称呼
- 三、用你的手握出经济效益
 - 1、握手时机的选择
 - 2、握手顺序的选择
 - 3、握手的要领
 - 4、牢记握手的禁忌
- 四、商务接待中的名片礼仪
 - 1、名片制作三不准
 - 2、名片交换的细节与禁忌
 - 3、如何索取名片
- 五、商务接待中位次礼仪
 - 1、乘车位次
 - 2、乘电梯的位次
 - 3、行走中的礼仪
 - 4、谈判、会谈的座次礼仪与禁忌

案例讨论

- 六、接待用餐的礼仪与讲究
 - 1、餐桌上如何表达尊重与热情
 - 2、餐桌上的礼仪禁忌
 - 3、中餐菜式种类与点菜顺序
 - 4、餐巾的使用方法
 - 5、葡萄酒的种类、酒具及其与食物的搭配技巧及禁忌
 - 6、识别宴席的结束信号
 - 7、如何完美结帐
 - 8、有始有终的送客礼仪
- 七、礼品馈赠的礼仪
 - 1、避免好心办坏事

- 2、礼品的选择品位
- 3、礼品价值轻重适度
- 4、礼品包装的意义与方法
- 5、受赠与回赠礼品的礼仪

案例解析：送礼，如何能表达你的用心

模块三：谈判成功的签约礼仪

壹、 签约准备礼仪

- 1、确定参加仪式的人员
- 2、规范参加仪式人员的服饰
- 3、准备待签的合同文本
- 4、布置好签字厅
- 5、安排签字座次

贰、 签约过程礼仪

- 1、签字仪式正式开始
- 2、签署合同文本
- 3、交换合同文本
- 4、退场礼仪

情境模拟

课程总结