

《情商修炼与商务礼仪》

授课讲师：何慧

【课程概述】

随着中国成为全球第二大 GDP 强国，而进出口一直占据全球第一的位置，中国商业活动中的高端商务接待越来越频繁，大到国际间的贸易合作，小到企业的高规格接待，都需要国际化的礼仪行为作为交流的载体。到底在商务活动中如何进行得体不失宜的接待呢？如何在商务洽谈中拔得头筹，展示出企业的文化底蕴和实力呢？

此课程是礼仪领域中的经典课程，也是每一个企业必不可少提升商务社交的途径，本课程在此基础上结合企业的实际情况，从商务活动的形象定位、礼仪规范、礼数分寸、商务洽谈技巧一系列的讲授与训练。大幅度提升商务礼仪的运用技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程核心理念及工具广泛运用在商务社交场景中。

【课程效果】

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面，全方位提升商务接待的各项礼仪修养
 - 2、掌握商务活动的全方位必备礼节
 - 3、掌握商务宴请的各项礼仪
 - 4、具备高情商商业沟通、洽谈的技巧
 - 5、情绪管理、信念突破的情商技巧
- 各部门商务接洽人员

【培训时限】 2天，6小时/天

【培训方法】 培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

【课程内容】

第一讲、商务礼仪是高情商交往的第一步

视频导入：变化的世界

头脑风暴：工作中有哪些让人舒服的礼数礼节

- 1、现代商务礼仪思考
- 2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界
- 3、商务礼仪的本质及概念
- 4、情商礼学的商务运用

案例分享：《高端商务拜访》

- 5、阶段性总结及承上启下

第二讲、形象永远走在实力前——商务形象塑造

- 1、首因效应的心理学应用

- 1) 不同客户心理喜好分类
- 2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”
- 3) 良好职业形象“TPO+W”法则

2、个人品牌打造之色眼识人

- 1) 走进色彩的世界
- 2) 个人色彩分析 鉴别游戏
- 3) 个人风格与体型类别——知道自己的风格定位
- 4) 风格形象所透露出来的小秘密

3、男士商务形象管理——尊贵、干练、值得信赖

视频分享——《我的前半生》商务场景的男士形象解读

- 1) 了解商务场合着装等级
- 2) 标准商业、职场男士仪容仪表
- 3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配

4、女士商务形象管理——优雅、大方、赢得尊重

- 1) 你是客户心中的地摊货 OR 奢侈品
- 2) 标准商业、职场女士仪容仪表
- 3) 打造职场魅力的必杀技——“丝巾大法”
- 4) 职业淡妆七部曲练习

小组讨论：非语言密码现场案例分析（通过服装了解你）

现场检测：职场形象诊断工具 10+1 自测表

- 5) 阶段性总结及承上启下

第三讲、高端商务的仪态素养——肢体语言密码

1、打造商务职场最顶尖的素养气质

- 1) 职场人士举手投足间体现的专业化程度
- 2) 站、坐、行、蹲基本要领与禁忌
- 3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练

2、交流中的肢体语言解析——通过肢体语言读懂人心

- 1) 眼神的运用及训练
- 2) 温柔的杀手锏——微笑的魅力
- 3) 常用的职场手势及心理分析

本章：学员实战演练

案例分析《肢体语言暗含的客户内心世界》

3、阶段性总结及承上启下

第四讲、行为是情商的外在体现——商务交往礼学

1、见面礼仪 - 文雅得体闻者心悅

- 1) 问候的艺术
- 2) 得体的称呼

3) 距离的微妙变化即是关系的变化

现场情景剧演练：《拜访重要大客户》

2、介绍礼仪 – 有先有后清晰简明

1) 介绍自己大方得体

2) 介绍他人尊者居后

3) 介绍集体主宾有别

现场情景剧演练：各种情景中怎样介绍对方

3、握手礼仪一握对手，永远是朋友

1) 握手七绝唱诵演练

2) 握手判断人的性格

3) 握手礼仪注意要点

现场情景剧演练

4、名片礼仪 – 心与心的交流从了解开始

1) 名片接送六要素（大家来找茬）

2) 现场分组演练纠错

案例分析：《名片带来的大生意》

1、接待礼仪 – 洒扫庭院热诚相待

1) 商务接待中的引领陪同

2) 接待三声，热情三到

3) 商务接待的规格（高规格、同等级、低规格）

4) 礼遇客户、引领客户、主陪客户、超越客户

5) 上下楼梯礼仪

6) 商务接待座次礼仪

7) 电梯礼仪

8) 乘车礼仪

9) 会议座次

10) 馈赠礼品

电影欣赏解析：《习大大的高级馈赠艺术》

第五讲、商务宴请礼仪——您在品尝食物别人在品味您

1、商务接待之中餐礼仪

- 1) 宴请礼仪中点菜需要注意的细节
- 2) 座次的礼仪
- 3) 喝酒的讲究——架起双方沟通的渠道
- 4) 宴请礼仪中的禁忌（谈资、吃相、筷子的用法）

案例：《跟着电影学习餐桌接待礼仪》

2、商务接待之西餐礼仪

- 1、餐前的注意细节
- 2、点餐的学问
- 3、如何使用餐巾及餐具

电影解析：《大家找茬之——憨豆先生的大餐》

第六讲、商务洽谈之一——商务呈现与客户沟通

商务沟通的流程分解

1、沟通前目标确定

- 1) 确定目标、最低底线的把控

2、事前准备工作

- 1) 市场情况
- 2) 对方的全面了解工作
- 3) 接待规格确定

3 商务汇报呈现礼仪：专业化的体现

- 1) 呈现：讲台礼仪风范
- 2) 语气：商务亲和力练习
- 3) 表达：怎么说比说什么更重要
- 4) 内容：框架设计、素材、逻辑、技巧

4、洽谈中确认需求及态度

A:需求价值观的深层挖掘——听的技巧

- 1) 聆听寻找客户心理诉求
- 2) 倾听中常见障碍

B:需求价值观的确认——说的技巧

- 1) 跟带技术的运用
- 2) 好问题成就好业绩：如何提问
- 3) 确认总结

5、处理异议

6、达成协议与实施

- 7、根据企业实战进行小组现场模拟练习**

8、课程回顾及阶段性总结

第七讲、情商修炼秘籍——信念与情绪管理

案例分享：《当你心口不一，客户是否知道？》

1、所有的行为都是我们内在信念的外在投射

- 1) 讨论：对工作和客户你有什么样的信念？
- 2) 信念的定义和积极作用
- 3) 快速调整限制性信念让客户发自真心满意你

2、情绪管理是高情商的关键

- 1) 如何面对不喜欢、不认同的客户快速调整心态
- 2) 情绪管理指标处理 4 贴士
- 3) 情绪疏导治本处理 3 步法

3、人际关系关系密码

结论：我能给客户带来的价值是什么？

- 1) 人际密码跷跷板原理
 - 2) 如何提升人际情商
 - 3) 工具练习:我能够给他人带来的价值何在？
- 4、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

点击图片预览课程工具：

