

《营销知识与礼仪接待》课程教学大纲

课程名称：《营销知识与礼仪接待》

课程性质：内训

教学时数：学时:12 小时（两天）

【课程收益】

本课程讲解了市场营销的基础知识与经典理论，市场营销在实践中的运用、发展与创新。并根据国有企业的特点，重点介绍了市场意识与客情维护。

接待礼仪是营销人员必备的基本功，好的接待礼仪使客户如沐春风。从企业的角度来看，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

【教学方式】

整个培训包括案例分析、现场解答、讲授的观点具有理论高度，详略得当，简单实用，容易掌握，通过学习可以提高学员的市场意识与市场思维。

【教学纲要】

第一部分：市场营销学的经典与创新

1. 生意与市场营销
2. 市场在企业中的地位
 - 从以产定销到以销定产
3. 什么是市场三要素
4. 市场营销的著名理论
5. 市场营销的 6P/6C/6R
6. 市场营销中基础概念
 - ✓ 营销战略
 - ✓ 市场宏观分析的 PEST
 - ✓ 市场的 STP 分析
 - ✓ 产品的波士顿矩阵
 - ✓ 品牌传播
7. 互联网时代营销的创新
 - ✓ 电商平台化营销
 - ✓ 社群营销
 - ✓ 视频营销
 - ✓ 大数据与精准化营销

第二部分：市场意识

一、以客户需求为导向的市场意识

1. 客户意识
 - 客户的分类与分层
 - 订单与交付
2. 服务意识
3. 信息意识
4. 口碑意识
5. 利润意识
6. 爆品意识
 - 定制化与企业规模
7. 案例：华为的客户关系维护

8. 案例：海底捞的服务意识

二、商战中的常用手法

- 1 守正出奇法
- 2 正面进攻法
- 3 侧翼进攻法
- 4 涟漪运营法
- 5 样板客户法
- 6 重点突破法
- 7 市场分层法

第三部分：客户满意度管理与客户关系

1. 什么是客户满意度
2. 客户满意度的指标
3. 做好客户心里预期管理
4. 如何增强客户的粘性
5. 如何让客户转介绍
6. 重点客户的管理
7. 客户分类的主要方法
8. 控制客户的 7 种方法
9. 客户管理的工具表单
10. 客户信息管理
11. 合同管理
12. 客户档案管理
13. 客户信息保密制度
14. 客户关系的八大输出
15. 客户的相处六大技巧
16. 如何处理客户投诉

第四部分：礼仪的核心与内涵

1. 应具有的职业意识与职业形象
2. 礼仪的核心和内涵
3. 礼仪对工作产生的影响
- ✓ 你就是企业的“金字招牌”
- ✓ 你的个人形象构筑企业公众形象的基石

第五部分：良好的职业行为 - 专业形象塑造

- 1、提升你的“仪容”
 - 1)你的“角色”应体现出的精神面貌
- 2、你的仪容规范
 - 1)面部修饰、肢部修饰、发部修饰、化妆修饰
- 3、礼交场合仪表规范
 - 1)着装 TOP 原则 (时间原则、场合原则、地点原则)
 - 2)饰物的佩戴原则与搭配技巧
 - 3)西装的着装规范、套裙的着装规范与禁忌

- 4)礼服的款式与配饰搭配技巧 – 应用于社交场合
- 5)不同体型特征的着装技巧与要领
- 6)管理者的形象风采与魅力装扮

第六部分：良好的职业行为 – 商务交往规范

- 1、商务引见、引导与介绍
- 2、握手与名片礼仪
- 3、席位安排的礼宾次序
- 4、商务距离的运用
- 5、电梯与乘车礼仪
- 6、座次礼仪、会议礼仪

第七部分：良好的职业行为 – 公关交往艺术

- 1、问候的艺术
- 2、得体的称呼
- 3、距离有度（不同情境下与客户的交往距离）
- 4、情境交往距离（中国文化下的交往礼仪）
- 5、馈赠礼品的技巧与艺术

第八部分：客户接待的技巧

- 1. 如何送礼、送礼送到心坎上
 - ✓ 送礼的注意事项
- 2. 客户接待中餐饮的注意事项
- 3. 商务用餐的分类
 - ✓ 西餐礼仪
 - ✓ 中餐礼仪
- 4. 中餐餐具使用禁忌
- 5. 商务人员如何点菜
- 6. 菜式的选择与搭配
 - ✓ 什么人什么菜、什么人什么待
- 7. 招待人切记冷场
- 8. 如何敬酒、头三尾四
- 9. 要有高潮、比如高看一眼。
- 10. 注意性别比列找女同事帮忙
- 11. 酒量小如何招待客人
- 12. 选择饭店、选择菜系（小饭店不便宜、大饭店不一定贵）
- 13. 选择地点更重要
- 14. 不熟悉饭店不进、自带酒水
- 15. 在团建活动中的注意事项
 - ✓ 竞技活动要输赢适度
 - ✓ 唱歌不能抢了客人风头

案例：巧用招待费用获得客户好感

第九部分：接待中的沟通礼仪

- 1、人际关系作为资源带来的价值
 - 1)经理人成功的 80%因素来自于人际关系驾御能力
 - 2)沟通的理念与心态调整

2、人际沟通的基本技巧

- 1)通过“聆听”了解对方
- 2)通过“提问”澄清问题
- 3)通过“表达”让对方理解
- 4)通过“信任”建立关系

3、“同理心”技巧

- 1)表现出同理，而不是同情
- 2)缺乏同理的倾听模式