

# 《国内国际销售商务礼仪》

## 【培训形式】

讲授、训练、游戏、案例、角色体验、情景演练

## 【培训特点】

互动性、参与性、实操性强

## 【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；
- 4、通过合适的利益，加快客户的开发和推进。

## 【课程大纲】

国内礼仪：

\*\*部分：商务社交礼仪与训练---从容应对潇洒大方

\*\*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

\*\*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：

\*\*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