

《商务礼仪与商务谈判技巧》

【课程目标】

- 1.掌握商务礼仪在不同场合与情景下的运用
- 2.了解商务礼仪在谈判中的应用
- 3.掌握 10 种常用的谈判战术
- 4.同时提高商务礼仪运用能力和商务谈判技能

【学员对象】

服务人员、销售人员、企事业管理人员等

【课程时间】

2 天 (12 课时)

【授课方式】

理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

【课程内容】

小组讨论：你所不知的个人品牌管理 ABC 原则

**部分：用着装提升你的职场战斗力

- 1.个人品牌形象管理 ABC 原则
- 2.着装认知五层次
- 3.用服装去沟通——如何“辨色识人”

案例分析：为什么他一直喜欢“黑白灰”？

4.职场着装的四个层级

【1】案例分析：为什么要了解别人的着装风格？

【2】**层级：权威型职场 关键词：标识与统一

【3】二层级：专业型职场 关键词：权威与保守

【4】第三层级：传统型职场 关键词：得体与融入

【5】第四层级：创意型职场 关键词：自由与品味

5.着装级差的妙用（案例分析：巧用色彩和着装去沟通）

6. 如何“品衣识人”？

7.如何让你的职场着装“穿的对”

8. 穿着规则中的“个性—共性—个性”的差别

9. 职场着装六种禁忌（案例分析：羊绒大衣与皮草所传达出的不同信息）

10.合体比好看更重要（案例分析：男士成套西装穿着合体的标准）

第二部分：用仪态提升你的职场竞争力

1.商务接待不可不知的礼仪

【1】迎接的身份对等原则

【2】主随客便原则

【3】迎接的“先来”原则

【4】商务握手传递的不同情感

【5】案例研讨：尼克松的外交智慧

2. 商务名片的递送大学问

3.商务引导礼仪——永远存在于*恰当的位置

现场演练：上下楼梯的引导方式、搭乘电梯的礼仪

4.商务接待的座次礼仪——让合适的人坐在合适的位置

- 【1】现场演练
- 【2】相对式房间的待客座次
- 【3】并列式房间的待客座次
- 【4】谈判横桌式座次
- 【5】谈判竖桌式座次
- 【6】商务签约座次
- 【7】乘坐商务汽车的座次
- 【8】餐桌的座次安排

5. 商务宴请的礼仪

- 【1】宴会前期准备工作
- 【2】中式宴请的尊位确定、位次排序
- 【3】点菜技术
- 【4】进餐礼仪与敬酒的学问
- 【5】案例研讨：毕福剑饭桌上的那些人

第三部分：用沟通提升你的职场说服力

小组活动：“我的心里话”

1.沟通必备锦囊——四型风格法

- 【1】风格类型与有效沟通
- 【2】如何成为变色龙

【3】有效沟通技巧

【4】倾听的流程

【5】给与和接收反馈

【6】二级反馈的意义

【7】工具：用BIC做负面反馈

2.与领导沟通的三个秘诀

【1】尊重而不吹捧

【2】请示而不依赖

【3】主动而不越权

3.与下属沟通的三个关键词

【1】态度

【2】放权

【3】监督

4.四种不同行为倾向的沟通方式

5.“气场强大，支配型”客户

【1】与高能量因子型人沟通的痛点？（案例分析：如何与气场强大的客户沟通？）

【1】识别高能量因子型人的特征

【2】如何得到高能量因子型人的认可？

【3】与高能量因子型人沟通的四个小妙招

6.“喜欢开玩笑，善交际”型客户

【1】与高社交因子型人沟通的痛点？

【2】案例分析：为什么一定要嘴上承诺，书面落实？

【3】识别高社交因子型人的特征

【4】如何得到高社交因子型人的认可？

【5】与高社交因子型人沟通的四个小方法

7.“追求平稳，不喜风险型”客户

【1】与高和平因子型人沟通的痛点？

【2】案例分析：为什么他总是左右为难？

【3】识别高和平因子型人的特征

【4】如何得到高和平因子型人的认可？

【5】与高和平因子型人沟通的三个方法

8.“逻辑性强，擅思考型”客户

【1】与高思考因子型人沟通的痛点？

【2】案例分析：如何与敏感多疑的他相处？

【3】识别高思考因子型人的特征

【4】如何得到高思考因子型人的认可？

【5】与高思考因子型人沟通的三个方法

第四部分：商务谈判技巧

一、谈判介绍

1.何谓谈判？

2.衡量谈判3标准

3.谈判3类型

4.谈判 3 层次

5.阵地式谈判与理性谈判

6.双赢谈判“金三角”

二、谈判过程

1.第 1 阶段 调查

2.第 2 阶段 准备

3.第 3 阶段 讨价还价

1)开价金额

2)先发制人还是后走一步？

3)备用方案

4.第 4 阶段 拍板

三、谈判技巧

1.谈判高手的核心技能

2.谈判高手的特征

3.谈判 10 战术

1)红脸/白脸

2)暴跳如雷

3)外行

4)我需要得到批准

5)要么听我的,要么不成交

6)拒绝谈判

7)音乐椅子

8)直到你放弃

9)敌对地盘

10)我有一个初步的草案可供你们今天审阅

四、谈判双赢思维

1.双赢

2.赢/输

3.输/赢

4.输/输

5.独赢

6.双赢或不成交

7.多赢

8.行动计划

1)你希望发展的具体技能

2)发展这些技能你将采取的具体措施

3)每一具体措施的后期限