

重要客户的商务接待实务

课程名称：重要客户的商务接待实务

课程目标：

了解重要客户商务接待的目标与特点，学会如何策划商务接待，掌握商务接待过程中的产品推销技巧，并在商务接待的关键细节和商务礼仪上能够做到位，有利的达成市场营销的目标。

课程时间：1天（6小时）

学习对象：负责企业营销的管理层和骨干员工等

教学形式：讲师讲授、案例分析、讨论分享、实战演练等

课程内容：

第一部分 商务接待的目标与特点

- 1、重要客户群体的划分
- 2、商务接待的主要目标
- 3、商务接待的常见特点

第二部分 商务接待的前期策划

- 1、客户信息
- 2、接待目标
- 3、资源支持
- 4、接待标准
- 5、接待预演

- 6、 接待实施
- 7、 商务回访
- 8、 演练：基于具体案例演练如何进行商务接待策划

第三部分 商务接待的关键细节

- 1、 邀请
- 2、 接机/车
- 3、 参观
- 4、 会晤
- 5、 宴请
- 6、 住宿
- 7、 交通
- 8、 游览
- 9、 赠礼
- 10、 送机/车
- 11、 保密
- 12、 演练：基于自己的策划提炼出要注意的细节

第四部分 商务接待中的产品推销技巧

- 1、 研讨：业主、设计院与分包商等不同客户的诉求各是什么？
- 2、 销售人员必备的结构化表达技巧
- 3、 客户参观过程中的现场沟通技巧

4、 如何向客户做成功的产品介绍汇报？

5、 演练：点评本公司的产品汇报

第五部分 商务接待的商务礼仪

1、 仪容仪表

2、 接送礼仪

3、 电梯礼仪

4、 介绍礼仪

5、 参观礼仪

6、 会谈礼仪

7、 餐饮礼仪

8、 演练：盘点给定场景中礼仪的注意要点

第六部分 课程总结与答疑

讲师简介：

程老师

◆ 原华为西非地区部政府项目系统部主任、原中国出口信用保险公司副处长

◆ 国际工程咨询协会特聘讲师、上海市商委“走出去人才培养项目”特聘讲师

擅长领域：

✓ 海外项目开发的投融资模式、运作要点、创新设计及案例分析；

✓ 国际项目市场开发与商务运作实务；

✓ 海外公共安全风险识别防范与应急管理；

- ✓ 当前国际政治经济形式分析；
- ✓ 跨文化认知与区域商业应对；
- ✓ 海外国家代表的角色认知与管理修炼；
- ✓ 国际政治经济与人文常识等。

已服务客户：

- ✓ **政府类：**中国国际工程咨询协会、上海市商委、江苏省商务厅、安徽省商务厅、江西省商务厅等；
- ✓ **承包类：**中国交建、中国能建、中国电建、中国中铁、中国铁建、中航国际、中国化学工程、中钢设备、中冶海外、中铝国际、中电装备、中原对外工程、西电国际、大唐环境、惠生工程、山西建投、泰开电建等；
- ✓ **制造类：**中船重工、中国中车、徐工、三一重工、上海电气、振华重工、特变电工、陕鼓动力、亨通光电、广西汽车、长城汽车、海康威视、美的冰箱、京东方、TCL 等；
- ✓ **投资类：**国家电网、中石化、中海油、中国电信、招商局、华润电力、国投鼎石、深圳能源、云南能投等。