

# 《形象锤-专业度——高端商务礼仪》培训大纲

培训老师：袁利红 培训时间：2天

**培训背景：**世界投资大王沃伦·巴菲特说：“树立良好的声誉，需要20年的时间，而毁掉它，5分钟就足够了。任何企业都希望在接待或拜访客户过程中能留给对方专业、可靠、值得信赖的印象，进而赢得客户。那么，在与客户交往时，如何让客户看我们第一眼以及在被接待的过程中，就能够通过视觉锤，将我们的专业度“锤”在客户的内心，进而为成交赢得更过的可能呢？这里需要学习敲进客户认知的“形象锤”策略以及高端商务礼仪与“专业度”内容的学习。

我们期待着员工因接受高端商务礼仪培训而塑造良好、专业、敬业、爱业、值得信赖的商务形象，让我们的企业礼遇商务，赢得成功，成就大事。

## 培训目标：

- 1.通过培训，使团队精英重视“光环效应”，加强“形象锤·专业度·成就大事”的理念。
- 2.通过培训，使团队精英掌握商务交往形象的价值。
- 3.通过培训，使团队精英了解服装的类别并掌握正装、商务休闲装的选择。
- 4.通过培训，使学员掌握商务交往仪态规范。
- 5.通过培训，使学员掌握商务交往的相关规则。

6.通过培训，使学员掌握商务言谈的策略。

**培训理念:** 本课程在培训过程中突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，通过游戏、人体雕塑、情境与绩效绑定、启发心智模式、绘画、沙盘等教练技术，充分激发学员的学习兴趣和参与度，使之能够轻松自如的将课堂所学知识转身落地到与客户交往的过程中，塑造学员的职业化素养，综合提升职场软实力和竞争力。

**课程内容:**

## 一、敲进客户认知的“形象锤”

- 光环效应与“形象锤”
- 顺应心理规律——重视交往形象

## 二、敲进客户认知的“形象锤”策略

### 1. 仪容与“形象锤”

- 做仪容整洁的商务人士
- 得体的仪容标准

### 2. 服饰与“形象锤”

- 得体的服饰礼仪
- 形象要素
- 专业色彩
- 工服穿着要点
- 衬衣礼仪细节与选择

- 西服礼仪细节与选择
- 饰物佩戴的禁忌
- 职业皮鞋的要求
- 容易被忽略的重要细节

### 3. 仪态与“形象锤”

- 达·芬奇的教导
- 展示气质的站姿
- 优雅得体的坐姿
- 自然端庄的蹲姿
- 洒脱自信的走姿
- 用目光读懂客户
- 微笑影响客户
- 规范的手势
- 有礼的递物接物

## 三、高端商务礼仪与“专业度”

### 1. 接待礼仪

#### (1) 接打电话—专业有温度

- 接电话
- 打电话

接打电话的规范及技巧

#### (2) 接待的规则与技巧

- 称呼礼仪

- 介绍礼仪
- 握手礼仪
- 致意方式
- **位次—体现尊卑有别**

- ◇ 动态位次礼仪

甬道引领、步行梯引领、上下主席台引领、进出直梯引领等。

- ◇ 静态位次礼仪

会见位次、会谈位次、大型会议、内部会议、日常办公、中餐座次礼仪、敬酒礼仪等。

### **(3) 接待程序**

- 迎客三步曲
- 待客五步曲
- 送客四步曲

### **(4) 业务成交**

- 掌握接近客户的技巧
- 掌握业务成交程序

## **2. 拜访礼仪**

- 商务拜访的类型
- 商务拜访前准备
- ◇ 商务拜访的着装礼仪
- ◇ 男士商务着装的选择
- ◇ 女士商务着装的选择

- 商务拜访的时间礼仪
- 商务拜访的举止礼仪
  - ◇ 拜访敲门礼仪
  - ◇ 坐姿礼仪
  - ◇ 商务拜访礼仪细节注意事项
- 商务拜访的交谈礼仪
  - ◇ 控制交谈时间
  - ◇ 控制交谈内容
  - ◇ 控制交谈范围
- 商务拜访的道别礼仪
  - ◇ 告别适时
  - ◇ 道别全面
  - ◇ 礼貌周到

### **3. 商务礼仪与“专业度”**

- 商务礼仪是“专业度”的抓手。

## **四、商务言谈礼仪——做懂沟通的魅力商务人士**

### **1. 四型风格与商务高效沟通**

- (1) 商务言谈的理念
- (2) 四型风格与高效沟通
- (3) 商务高效沟通“说”的技巧
- (4) 商务高效沟通“听”的技巧
- (5) 商务高效沟通“看”的技巧

(6) 商务高效沟通“问”的技巧

## 2. 高效沟通谈判的技巧

(1)商务言谈基础四量化

(2)商务沟通说话角度两量化

(3)简单易行接近客户的技巧四量化

(4)讲究夸赞客户的技巧三量化

(5)优化商务沟通常用言语两量化

(6)说服客户的技巧三量化

(7)拒绝客户的技巧四量化

## 五、课程总结

## 六、培训方法

培训将采取情境-绩效绑定、人体雕塑、沙盘制作、游戏等课堂呈现技术，以训练为主，讲解为辅。