

商务人士礼仪和沟通技能

课程背景：

随着国际贸易的发展，不仅商务礼仪成为商务人士的必修课，而同时具备高效能的沟通技巧越来越成为商务人士必备的技能。

课程说明：

《商务人士礼仪和沟通技能》对需要提升沟通技能，从而获得高效沟通效果的商务人士提供了帮助。

课程收益：

《商务人士礼仪和沟通技能》课程就是帮助商务人士，掌握沟通思路和沟通技能，提升沟通效率，完善沟通效果，使用论据并处理异议，提供了工具和方法，从而不断提升自身的素养和技能。

《商务人士礼仪和沟通技能》将有助于您实现以下目标：

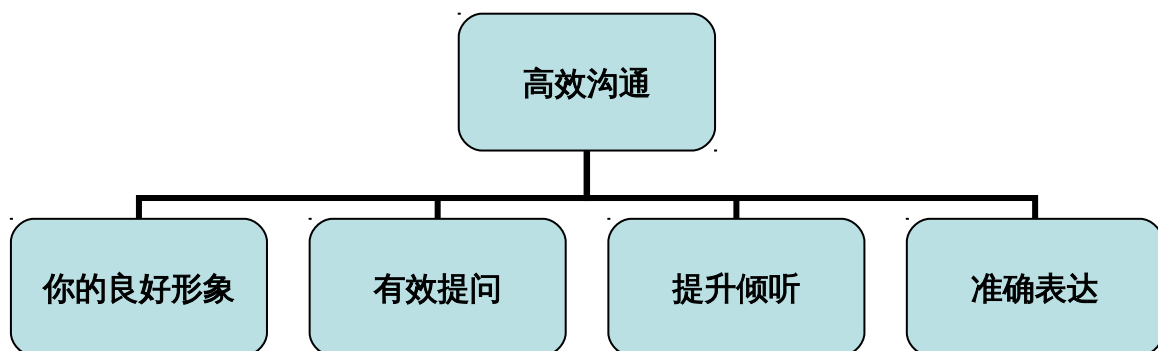
- 商务人士加深理解现代礼仪文明、塑造良好的职业形象；
- 掌握基本的听、问、说等沟通技能；
- 能有效论述并说服对方，达成一致
- 提升沟通能力，针对不同性格的顾客采用不同的沟通方法；

课程时间：1-2天，6小时/天

课程对象：有渠道管理需求的销售主管、经理等

课程方式：授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

课程模型：



课程大纲

第一讲：有效的信息传递

一、商务人士商务着装

- 1、外在形象及服饰的重要性
- 2、商务人士形象四原则
- 3、商务人士着装六不准
- 4、商务着装的场合及要素
- 5、女商务人士的形象要求
- 6、男商务人士的形象要求

二、商务人士商务形体礼仪

- 1、站姿、坐姿，保持良好姿态的技巧
- 2、男士标准站姿
- 3、女士标准站姿
- 4、标准坐姿
- 5、握手——这 5 秒钟意味着经济效益
- 6、眼神——传递内心热情的第一通道
- 7、微笑——运气和财富的交换器

□

第二讲：高效的沟通技巧

一、融入对方

1. 有效致意

2. 融入客户

- 1) 从个人话题切换到商务话题
- 2) 被动/主动切换话题
- 3) 拨动双方关系罗盘

二、有效倾听

1. 倾听技巧

- 1) 什么是倾听 LSD
- 2) 学会重组
- 3) 深入挖掘

2. 听懂背后的意思

- 1) 倾听语音语调
- 2) 倾听肢体语言

三、准确提问

1. 问题的各种类型

- 1) 问题的优劣分析
- 2) 运用问题的方法
- 3) 提问的沟通要素

2. 需求金字塔

- 1) FOI 的介绍
- 2) FOI 的运用

第三讲：有效论述

一、论述你的方案

1. 组织你论述方案

- 1) 使用 ABP 方法
 - 2) 学会方案中的论述
- 2. 学会你的表达**
- 1) 积极表达
 - 2) 认同技能
 - 3) 如何有效说服

二、异议处理

1. 异议介绍

- 1) 常见异议
- 2) 各种异议处理分享

2. PLUS 解决方案

- 1) 理解 PLUS
- 2) PLUS 运用案例
- 3) 异议处理游戏演练

三、结束技巧

1. 结束信号分析

- 1) 肢体和表情
- 2) 语言信号

2. 结束技巧运用

- 1) 结束技巧介绍
- 2) 各种案例分享

3. 满意度检查

- 1) 询问满意度
- 2) 获得承诺

第四讲 商务人士的自我管理

一、目标管理

1. 制定销售计划表

- 1) 工作计划表的制作

2. 目标和计划视觉化

- 1) 办公室 5S 管理

二、时间管理

1. 时间管理的原则

2. 提高效率，获取成功

三、压力和情绪管理

1. 压力的作用

2. 管理你的情绪

四、打造优秀的执行力

1. 理解执行力

2. 打造执行力

回顾与探讨，理解商务人士的沟通要素

一、回顾商务人士的沟通各种要素

1. 回顾商务人士沟通的几个方面

2. 制定个人行动计划

二、行动计划交流

1. 行动计划交流
2. Q&A