

## 《点滴细节展现专业素养——业务经理商务礼仪》培训大纲

### 课程收获

- 了解职业形象的重要性，知道职业形象的具体要求
- 学习并掌握业务经理拜访和接待客户时的言行举止及礼仪礼节等要求

**参加对象：**客户经理，集客经理，解决方案经理及其他需拜访或接待客户的人员

**课时：**1天

**课程人数：**30人左右为佳

**培训形式：**理论50%，实战演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%。

### 课程内容

#### 一、商务“举止”礼仪——行为细节中内心语言的流露

- 男士标准站姿 【全体演练】
- 女士标准站姿 【全体演练】
- 标准坐姿 【演练】
- 手位指示 【全员测试】
- 递物和接物
- 微笑——运气和财富的交换器 【全体演练】

#### 二、商务“形象”礼仪——让形象帮您“赢得尊重”

- 走出7秒第一印象怪圈 【视频赏析】
- 商务礼仪重在商务
- 商务人员形象四原则
- 女商务人员的形象要求 【图片探讨】
  - 裙装五不准
  - 职场妆容
  - 佩戴首饰四大原则
- 男商务人员的形象要求 【图片探讨】
  - 公务西装的颜色
  - 衬衫和腰带
  - 袜子、鞋子和领带

#### 三、商务“公务接待和拜访”礼仪——让公务接待和拜访更加规范

- 拜访客户时的细节要点
  - 点头欠身礼

- 办公室的门——如何敲门？ 【全员演练】
- 办公室的门——进门礼、出门礼
- 寒暄、切入主题
- 等候客户——提前多久到达？
- 迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久到达？ 【个别演练】
- 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？ 【演练】
- 指引和陪同——在客户左面还是右面？在客户前面还是后面？左手指引还是右手指引？ 【演练】
- 乘电梯——谁按电梯？谁先上电梯？手部指引动作？
- 走楼梯——走在客户前面还是后面？让客户走左边还是右边？
- 商务介绍——语言、手部动作、转介绍顺序 【演练】
- 递送名片——递送动作、递送顺序、名片禁忌
- 商务会谈、会见、谈判、签约的座位座次 【思考和回答】
- 奉茶和递水——倒多满？常见误区 【演练】
- 商务餐饮注意事项
  - 谁点餐？点餐注意事项 【案例探讨】
  - 谁开酒？谁开菜？（谁应该第一个动筷子？）
  - 中餐座位座次
  - 用餐时注意事项，餐巾，筷子
  - 敬酒：如何举杯？敬酒顺序？如何防醉酒？ 【演练】
- 沟通、谈判和会议礼仪
  - 电话接听、拨出、挂电话、发短信或微信
  - 谈话沟通中的肢体语言 【图片分析】
  - 谈话沟通中的表情管理 【全员演练】
  - 不同性格谈话沟通对手的禁忌
- 公务乘车——私家车、专职车、商务车、中巴车 【思考和回答】
- 送别——几个人送？送别时经常会犯的错误 【案例】