

《B2B 大客户礼仪接待》课程教学大纲

课程名称：《B2B 大客户礼仪》

课程性质：内训

教学时数：一天

【课程收益】

拜访邀约礼仪、接待礼仪、微信电话沟通礼仪等等，

接待礼仪是营销人员必备的基本功，好的接待礼仪使客户如沐春风。从企业的角度来看，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

【教学方式】

整个培训包括案例分析、现场解答、讲授的观点具有理论高度，详略得当，简单实用，容易掌握，通过学习可以提高学员的市场意识与市场思维。

【教学纲要】

第一部分：礼仪的核心与内涵

1. 应具有的的职业意识与职业形象
2. 礼仪的核心和内涵
3. 礼仪对工作产生的影响
- ✓ 你就是企业的“金字招牌”
- ✓ 你的个人形象构筑企业公众形象的基石

第二部分：良好的职业行为 – 专业形象塑造

- 1、提升你的“仪容”
 - 1)你的“角色”应体现出的精神面貌
- 2、你的仪容规范
 - 1)面部修饰、肢部修饰、发部修饰、化妆修饰
- 3、礼交场合仪表规范
 - 1)着装 TOP 原则 (时间原则、场合原则、地点原则)
 - 2)饰物的佩戴原则与搭配技巧
 - 3)西装的着装规范、套裙的着装规范与禁忌
 - 4)礼服的款式与配饰搭配技巧 – 应用于社交场合
 - 5)不同体型特征的着装技巧与要领
 - 6)管理者的形象风采与魅力装扮

第三部分：良好的职业行为 – 商务交往规范

- 1、商务引见、引导与介绍
- 2、握手与名片礼仪
- 3、席位安排的礼宾次序
- 4、商务距离的运用
- 5、电梯与乘车礼仪
- 6、座次礼仪、会议礼仪

第四部分：良好的职业行为 – 公关交往艺术

- 1、问候的艺术
- 2、得体的称呼

- 3、距离有度（不同情境下与客户的交往距离）
- 4、情境交往距离（中国文化下的交往礼仪）
- 5、馈赠礼品的技巧与艺术

第五部分：拜访沟通的礼仪

1. 项目沟通的实质
2. 项目沟通的九个要素
3. 项目沟通的八大特性
4. 项目沟通的有效空间距离
5. 项目沟通的身体语言忌讳
6. 沟通的“五心”
7. 有效沟通的十条基本原则
8. 有效项目沟通的四大关键
9. 倾听的重要性
10. 有效倾听技巧
 - 倾听的五个层次
 - 倾听的内涵——五到
11. “说”的技巧
12. 学会赞美
13. 走心的沟通-唱和术
14. 关键是我懂你
15. 口才的训练
16. 沟通积极的身体语言技巧
17. 沟通冲突处理
18. 人际关系作为资源带来的价值
 - 经理人成功的 80%因素来自于人际关系驾御能力
 - 沟通的理念与心态调整
19. 人际沟通的基本技巧
 - 通过“聆听”了解对方
 - 通过“提问”澄清问题
 - 通过“表达”让对方理解
 - 通过“信任”建立关系
20. “同理心”技巧
 - 表现出同理，而不是同情
 - 缺乏同理的倾听模式

第六部分：接打电话基本礼仪

一、打电话的基本礼仪

1. 电话一般控制在铃响三声之内接听。
2. 接听电话时，应主动询问对方所属单位或部门。
3. 接听电话时，应事先备好随时会用到的纸和笔。
4. 如果对方要找的人不在，应试着询问对方有无重要事情，
5. 打电话时，应礼貌地问“请问您现在有空吗？我可不可以请教您几个问题？”
6. 亲切、礼貌地接听电话，确定对方已挂电话后再放下听筒。

二、接打电话惯例

1. 与他人谈话时，即使电话铃声响了两声，也仍以眼前的客人优先，

2. 当正在打电话又碰上客人来访时，原则上应先招待等候的客人。
3. 通话时若不小心切断电话，应由自己重拨。

三、接打电话禁忌

1. 接打电话中，不要轻易使用“等一会再打”，最好确定具体的通话时间。
2. 若有电话找某同事，而其不在，对方询问同事电话时，不要轻易回答。
3. 转告正在接待客人的同事有电话时，最好不要口头转述，可利用纸条传递的方式。
4. 打电话和外出的客户联络时，尽量以能回答“是”或“不是”等简单的形式发问。
5. 在办公室打电话，要照顾到其他电话的进出，不可过久占线。

第七部分：发微信的技巧与礼仪

1. 尽量避免使用单个字，例如哦、嗯、是等。
2. 请正确使用标点符号。工作本来都很忙，难道让人家自己断句翻译么！！
3. 给客户发文件的时候建议 word 文件和 PDF 文件一起发送，
4. 有关工作的信息，一定要有回应有确认，
5. 如果忘了回复，想起来的时候最好解释一下原因。
6. 真有急事请打电话，不是每个人都守在微信旁边的。

7. 谨慎清除你的聊天记录和文件！
8. 能发文字，就不发语音。
9. 讲重要的事情的时候不要发语音。
10. 发语音或者开启语音通话前，最好询问对方是否方便。
11. 如果你真的喜欢发语音，那么请尽量一次讲完，

第八部分：客户接待的技巧

1. 如何送礼、送礼送到心坎上
 - ✓ 送礼的注意事项
2. 客户接待中餐饮的注意事项
3. 商务用餐的分类
 - ✓ 西餐礼仪
 - ✓ 中餐礼仪
4. 中餐餐具使用禁忌
5. 商务人员如何点菜
6. 菜式的选择与搭配
 - ✓ 什么人什么菜、什么人什么待
7. 招待人切记冷场
8. 如何敬酒、头三尾四
9. 要有高潮、比如高看一眼。
10. 注意性别比列找女同事帮忙
11. 酒量小如何招待客人
12. 选择饭店、选择菜系（小饭店不便宜、大饭店不一定贵）
13. 选择地点更重要
14. 不熟悉饭店不进、自带酒水
15. 在团建活动中的注意事项
 - ✓ 竞技活动要输赢适度
 - ✓ 唱歌不能抢了客人风头

案例：巧用招待费用获得客户好感

第九部分：接待中的沟通礼仪

1、人际关系作为资源带来的价值

1) 经理人成功的 80% 因素来自于人际关系驾御能力

2) 沟通的理念与心态调整

2、人际沟通的基本技巧

1) 通过“聆听”了解对方

2) 通过“提问”澄清问题

3) 通过“表达”让对方理解

4) 通过“信任”建立关系

3、“同理心”技巧

1) 表现出同理，而不是同情

2) 缺乏同理的倾听模式