

# 《营销理论与创新/接待技巧》课程教学大纲

**课程名称：**《营销理论与创新/接待技巧》

**课程性质：**内训

**培训对象：**营销人员

**教学时数：**学时：一天

**课程简介：**营销是企业的龙头，面对眼花缭乱的营销理论、变幻莫测的市场环境、层出不穷的新营销手法、更新迭代的客户群体，导致许多企业对营销看不懂、吃不透、玩不转，针对上述困局本课从营销理论及各行业营销创新的方法为学员提供策略、思路。

商务礼仪是营销人员必备的基本功，好的商务礼仪使客户如沐春风。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。归纳总结而言就是：一、商务礼仪是良性客户关系的基本组成部分；二、商务礼仪是企业形象的重要构成；三、提高服务质量，增加效益的必要手段。

**教学要求：**采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，同时配备课堂练习，现场互动以消化课程的课程内容。

**课程时间分配：**

理论讲解 40% 实战练习 20% 课堂互动 20%

重点案例 10% 工具使用 10%

整个培训包括案例分析、现场解答、学员参与等形式，让学员处在紧张、热烈、投入的状态中，老师讲授的观点简单实用，容易掌握、方便记忆，学员可以系统地学习“营销新思维”的理念、原则和方法，达到学完就用，而且用之有效。

**教学纲要**

**第一部分：市场营销理论与创新**

**第一章：互联网时代营销的解读**

1. 中国营销四十年的变迁
2. 互联网时代 6P 向 6C 的转变
3. 什么是全网营销
4. 市场的消费升级
5. 营销变化的关联因素
  - 1) 商业模式的变迁
  - 2) 营销与资本的介入
  - 3) 营销工具的升级

- 4) 消费者理念的更新
- 5) 营销环境的三化:移动化、场景化、碎片化
6. 移动互联网时代的商业特征
7. 网红直播与视频营销
8. 创新思维及在营销中的运用
9. 案例：三个松鼠互联网营销的启示
10. 案例：如何利用供应链开发客户
11. 案例：雅昌大数据营销的涅槃

## 第二章：渠道与客户开发创新

### 一、创新模式

1. O2O 模式
2. 人网、天网、地网
3. 三网融合与效率提升
1. 行业论坛模式
2. 媒体开发模式
3. 技术研讨模式
4. 代操盘模式
5. 众筹模式
6. 金融模式
7. 贴牌模式

### 二、客户开发案例

1. 客户需求挖掘的方法
2. 客户开发的十大误区
3. 客户开发的十大思维
4. 案例：张经理的客户地图
5. 案例：华为公司的转介绍
6. 案例：太平洋集团如何创造客户
7. 案例：邦迪的产品故事化
8. 案例：产品介绍的编、导、演

## 第三章：数字化营销的社群化营销

1. 营销主题确立的套路
- ✓ 企业形象的主题
- ✓ 服务或技术的主题
- ✓ 打时尚牌的主题
- ✓ 打亲情牌的主题
- ✓ 蹭热度形成的主题
- ✓ 买赠吆喝型的主题

2. 消费文化与网红
3. 增强客户体验的方法
  - ✓ 找出高消费高转化用户
  - ✓ 提升产品体验
  - ✓ 产品使用分享
4. 新用户开源与引
5. 曝光率 VS 产品陈
6. 新营销与社群营销
7. 建的社群为何无效
8. 社群构成的 5 个要素
  - ✓ 社群的生命周期
  - ✓ 加群和建群的动机
  - ✓ 社群管理的方法

## **第二部分：商业礼仪与接待技巧**

### **第一章：掌握社交礼仪提升公司形象**

#### **一、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

#### **二、良好的职业行为 - 公关交往艺术**

- 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
  - 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
- 6、商务引见、引导与介绍
- 7、握手与名片礼仪
- 8、席位安排的礼宾次序
- 9、商务距离的运用
- 10、电梯与乘车礼仪
- 11、座次礼仪、会议礼仪

### 三、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