

商务谈判沟通技术与商务礼仪培训

课程收获

- ◆ 本课程从商务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白商务交往规则和规矩的培训内容；
- ◆ 帮助学员商务活动中的谈判沟通技术，提升沟通能力，顺利达成商务合作；
- ◆ 学会如何与客户打交道、如何进行商务宴请活动的礼仪培训。
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：企业各级人员

培训时间：1天

培训形式：现场讲授、图片纠错、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

模块一：礼仪的概述

- 为什么要学习礼仪？礼仪对个人工作与生活的影响与作用
- 礼仪的五大类别及应用场合
- 学习运用礼仪提升企业品牌和个人形象

模块二：仪容仪表仪态礼仪——培养亲和力的技艺，锻造完美职业形象，加强风度修养

- 第一印象是什么？在人际交往中如何给自己加分？
- 商务人士的仪容仪表要求
 - 男士仪容要求与禁忌
 - 女士仪容要求与禁忌
 - 肢体修饰
 - 化妆禁忌
 - 首饰要求
- 做一个得体雅致的商务认识——商务交往中的化妆规范
- 商务着装的原则与穿戴技巧
 - 常见商务交往着装误区
 - 规范商务着装女士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
 - 规范商务着装男士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
- 人类最美丽的无声语言——微笑
 - 商务人士的微笑法则
 - 目光的凝视区域及运用
- 三步打造规范“站、坐、走、手势”（你做我看+你我同做+你做我验）
- 距离产生美——人际距离知多少

模块三：商务往来礼仪

- 称谓礼仪
- 介绍礼仪
- 名片礼仪
- 握手礼仪
- 位次礼仪——小座位，大学问
 - 行进位次
 - 电梯位次
 - 楼梯位次
 - 会议时三种座次排列

- 宴会时的座次安排
- 乘车座次安排
- 舌尖上的中餐礼仪
 - 请客的讲究
 - 点得巧——点菜技巧
 - 喝得好——敬酒技巧
 - 吃得雅——吃有吃相
 - 聊得妙——餐桌话题

模块一：谈判沟通的基础——知己知彼的性格分析技术

- 性格色彩测试及分析
- 性格与个性的关系
- 个性掩盖之下的性格真相
- 不同性格优劣势解析
- 不同性格人的思维及语言表达模式

模块三：谈判沟通技术之——心态的调整与控制技术

- 从“心”开始的沟通
 - 常见的不良沟通心态
 - 常见的沟通态度
 - 让人无路可退的退缩型态度
 - 让人孤单的侵略型态度
 - 让人享受的积极型态度
- 直达人心的沟通艺术过程
- 改变心态的沟通技巧

模块三：谈判沟通技术之——真真假假肢体语言的解读技术

- 透视身体语言的秘密
- 破解脸部非语言行为
- 破解脚与腿的非语言行为
- 破解手臂的非语言行为
- 破解手部的非语言行为
- 破解腹、胸与肩的非语言行为

模块四：谈判沟通技术之——企业内部承上启下的沟通技术

- 向上沟通的常见问题与解决艺术
- 下行沟通的常见问题与解决艺术
- 平行沟通的常见问题与解决艺术

模块五：商务往来礼仪

- 称谓礼仪
- 介绍礼仪
- 名片礼仪
- 握手礼仪
- 位次礼仪——小座位，大学问

模块六：商务宴请礼仪

- 请客的讲究
- 点得巧——点菜技巧
- 喝得好——敬酒技巧
- 吃得雅——吃有吃相
- 聊得妙——餐桌话题

模块七：爱企意识

- 不盲目的走在职业道路上
- 爱岗敬业
- 什么是责任心
- 责任心的具体内容