

接待礼仪与应酬艺术

主讲老师：唐黛琳

培训对象：企业相关销售人员，公关人员，中高层管理人员

课程时间：半天（3小时）

授课方式：

理论讲授、情境演练、案例讨论、培训游戏、互动问答

课程大纲

第一部分：商务接待礼仪篇

- 一、 商务接待形象要求
- 二、 称呼礼仪
- 三、 名片礼仪
- 四、 握手礼仪
- 五、 介绍礼仪
- 六、 奉茶礼仪
- 七、 引领礼仪
- 八、 送客礼仪
- 九、 位次礼仪
- 十、 电话礼仪

案例及视频分享：

- 从《人民的名义》看称呼的学问
- 特朗普的握手礼
- 送礼的学问

第二部分：人情处世篇

- 一、 人情的力量
(一) 聚财先聚人，人脉就是财脉

(二) 人生 70% 的机遇来自人脉

(三) 多一份人缘，多一份力量

二、 人情储备的技巧

(一) 随时为情感账户充值

(二) 尊重理解他人，信守承诺

(三) 运用熟悉定律，拉近双方心理距离

(四) 重视“关键人物”的身边人

(五) 主动吃亏，收获好感

(六) 运用互惠原理，让对方自愿帮你——欲取之，先予之

(七) 雪中送炭，扩大感情投资

三、 求人办事的技巧

(一) 动之以情，激起对方的心理共鸣

(二) 使用利益驱动，让他鼎力相助

(三) 善用第三方的力量，搭建桥梁

(四) 用利益驱动别人为己所用

诚挚感谢，适当回馈

(五) 创造自己被利用的价值

(六) 动用人情的次数要尽量少，以免透支

四、 言谈沟通的技巧

(一) 金字塔结构的表达技巧

(二) 赞美他人的技巧

(三) 如何运用换框效应，把难说的话说好？

(四) 说服他人的技巧

(五) 倾听的艺术

(六) 委婉拒绝的技巧

(七) 如何用幽默，化解尴尬？

(八) 鬼谷子不同层次的人之沟通口訣

第三部分：应酬宴请篇

一、 商务宴请的 5M 原则

二、 赴宴的礼仪

三、 中餐宴会的桌次、位次排列礼仪

四、 点菜的原则与诀窍

(一) 谁来点菜？

(二) 点菜的三优四忌原则

(三) 到底点多少个菜为宜？

五、 中餐上菜顺序

六、 用餐中招待宾客的礼仪

(一) 斟酒倒茶礼仪

(二) 开酒、开菜、布菜的礼仪

(三) 敬酒的顺序与技巧

现场演练：如何向客户或领导敬酒？

七、 酒量不好，如何陪酒不失礼？

八、 如何得体地拒绝饮酒？

九、 用餐举止礼仪八不要

十、 送礼的艺术

(一) 送礼对象要明确，送对人才是关键

(二) 选择礼品要投其所好

(三) 注重礼品的包装

(四) 注重送礼的时机和理由，别让自己成了“贿赂”者