

商务接待礼仪与谈判沟通技巧

主讲老师：唐黛琳

课程收益

- 从不同角度、不同层面、不同模块进行综合阐述和训练，帮助学员加深理解商务礼仪知识及其应用，熟练掌握在商务接待、社交往来，宴请应酬等不同场合的礼仪规范，推动事业成功；
- 塑造专业干练的商务形象，从而提升企业形象；
- 掌握商务谈判的礼仪和策略、谈判技巧与僵局的处理技巧等能够比较深刻地把握，最终学以致用，以达到在商务活动实践中灵活运用之目的。
- 通过“内强个人素质，外塑企业形象”达到个人、企业双赢。

课程时间

2天（6小时/天）

培训方法

理论讲授、案例分析、分组讨论、互动教学、模拟训练、教练演示、游戏体验。

课程大纲

第一部分、商务礼仪概述

- 一、 商务礼仪的定义
- 二、 为什么要学习商务礼仪？
 - (一) 提升自我职业修养
 - (二) 提升个人及企业形象
 - (三) 建立良好人际关系
- 三、 如何掌握商务礼仪的核心？
 - (一) 尊重为本
 - (二) 遵循规则
 - (三) 善于表达

第二部分、商务接待拜访礼仪

壹、商务接待前的七大准备

1. 了解客人的情况
2. 确定接待的规格
3. 制定接待的程序
4. 美化空间，布置环境
5. 相关接待人员的任务布置
6. 相关文书的准备工作

贰、商务接待礼仪

1. 迎客的礼仪
2. 礼貌待客的“三声三到”
3. 奉茶礼仪
4. 称呼礼仪

案例：从《人民的名义》看称呼的学问

5. 名片礼仪
6. 握手礼仪
7. 介绍礼仪（自我介绍与介绍他人）
8. 陪客人进出电梯礼仪
9. 会议座次安排礼仪
10. 举办签字仪式礼仪
11. 商务馈赠礼仪
12. 商务言谈礼仪
13. 送客礼仪

参、商务拜访礼仪

1. 拜访的时间选择
2. 拜访前的四大准备事项

- 自我形象准备
 - 销售工作准备
 - 积极心态准备
 - 面谈内容准备
3. 高效拜访的五大法则
- 设计精彩的开场白
 - 表明来访目的
 - 正确陈述，有效倾听
 - 高效提问，及时确认
 - 适时道别，下次约见

第三部分、商务谈判形象礼仪

- 一、 形象沟通的 55387 定律
- 二、 谈判者的仪容礼仪
- 三、 男士商务谈判着装礼仪
- 四、 女士商务谈判着装礼仪
- 五、 商务谈判举止礼仪

- 1. 坐、立、行的基本要点及训练
- 2. 商务谈判中的表情管理与训练
- 3. 商务谈判中的肢体语言的解读

参、 现场个案分析与诊断：如何“提升”你的谈判形象魅力

第四部分、商务谈判策略与技巧

- 一、 导入：商务谈判能力测试
 - 二、 商务谈判的概念与本质
 - 三、 商务谈判应遵循的五大原则
- 1. 双赢原则；
 - 2. 平等原则；
 - 3. 合法原则；

4. 诚信原则；
5. 求同存异原则

四、 商务谈判三步曲

1. 申明价值
2. 创造价值
3. 克服障碍

五、 商务谈判的组织与准备

1. 谈判前的信息收集
2. 确定谈判的目标
3. 制定谈判的计划
4. 选择谈判的人员
5. 预估谈判的问题
6. 模拟谈判

六、 商务谈判的四大阶段

七、 谈判开局阶段的四种策略

1. 协商式开局
2. 坦诚式开局
3. 慎重式开局
4. 进攻式开局

案例分享：四种不同开局策略分析

八、 谈判报价阶段的策略

1. 报价的先后优劣分析及策略

案例：爱迪生出售专利的报价技巧

2. 报价遵循的原则
3. 报价的四种方式
4. 报价四大解释技巧

案例：低价报价法、除法报价法

5. 讨价还价的策略

- ❖ 诱“敌”就范(投石问路)
- ❖ 积少成多
- ❖ 吹毛求疵
- ❖ 声东击西
- ❖ 最后通牒

案例：罗伯斯购买冰箱的还价技巧

九、 谈判磋商阶段的策略

1. 让步的原则

2. 让步的策略

- ❖ 先苦后甜
- ❖ 步步为营
- ❖ 唱红白脸
- ❖ 互惠互利
- ❖ 无损让步

3. 谈判僵局的处理技巧

- ❖ 攻心为上
- ❖ 避重就轻
- ❖ 运用休会策略
- ❖ 改变谈判环境
- ❖ 利用调节人
- ❖ 调整谈判人员

4. 阻止对方进攻的策略

- ❖ 权利极限策略
- ❖ 政策极限策略
- ❖ 财政极限策略
- ❖ 先例控制策略
- ❖ 疲劳战术

案例：

- 中美谈判中美方的退让设计
- 日航与麦道的谈判分析

十、 谈判成交阶段的策略

十一、 成功商务谈判的沟通技巧

1. 谈判中的“听”的技巧
2. 谈判中的“问”的技巧
3. 谈判中的“答”的技巧
4. 谈判中的“看”的技巧
5. 谈判中的“陈述”的技巧
6. 谈判中的“说服”的技巧
7. 谈判中语调语速运用技巧
8. 谈判中肢体语言运用技巧

情景演练：如何向对方成功推销产品？

十二、 商务谈判中的八字箴言

十三、 谈判后的客户关系维护技巧

第五部分、商务宴请礼仪

一、 中餐礼仪——吃出来的生意和机会

1. 商务宴请的5M原则
2. 中餐的座次礼仪
3. 点菜的原则与诀窍
4. 敬酒的顺序与技巧
5. 用餐礼仪八不准

四、 西餐礼仪——体现你的品位和修养

1. 西餐的座次礼仪
2. 西餐餐具的摆放及用法
3. 正式西餐七道菜
4. 西餐中的酒与菜的配合
5. 遵守西餐女主人的指令语
6. 品尝红酒三步曲：观、闻、尝