

商务形象与接待拜访礼仪

主讲老师：唐黛琳

培训对象

销售人员、商务接待人员、客户经理、企业员工。

课程时间

2天（12小时）

授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通、商务礼仪等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

课程大纲

第一章 商务礼仪概述

壹、什么叫商务礼仪？

贰、商务礼仪的基本理念

- (一) 尊重为本
- (二) 遵循规则
- (三) 善于表达

参、为什么要学习商务礼仪？

- (一) 提升自我素质修养
- (二) 塑造更好企业形象
- (三) 建立良好人际关系
- (四) 创造更大企业价值

第二章 商务形象礼仪

一、 形象沟通的 55387 定律

- (一) 你的形象价值百万——没有人透过你邋遢的外表去发现你内在的优秀
- (二) 心理学的首因效应——第一印象的重要性
- (三) 职业形象的构成要素
- (四) 你想成为什么样的人就先打扮成什么样——成功定位你的职业形象

二、 商务着装礼仪

(一) 着装 TPO 原则

(二) 女士着装规范

1. 职业服装、首饰、鞋包的选择、搭配技巧
2. 色彩搭配的基本原则与技巧
3. 现场动手，丝巾的应用与系法：
 - 1) 小方巾做项链
 - 2) 大方巾做衣服
 - 3) 长丝巾做花结
4. “项链”的选择、品质、佩戴技法、糟糕行为
5. “耳饰”的选择、品质、佩戴技法、糟糕行为
6. “手镯”的选择、品质、佩戴技法、糟糕行为
7. 职业着装“六大禁忌”

(三) 男士职业着装基本技巧

1. 西服、衬衫、领带、鞋包的选择及穿着方法
2. 现场动手，学系领带：
 - 1) 四手结打法
 - 2) 双环结打法
 - 3) 半蕙莎结打法
 - 4) 蕙莎结打法
3. 职业西装需注意的“三个三”
4. “腕表”的选择、品质、佩戴技法、糟糕行为

5. “腰带”的选择、品质、佩戴技法、糟糕行为

6. “眼镜”的选择、品质、佩戴技法、糟糕行为

(四) 不同场合(正式商务、休闲商务、社交)着装特点与技巧

三、 商务仪容礼仪

(一) 发型要求

(二) 面容修饰

(三) 职业女性的化妆原则与技巧

1. 职业淡妆的步骤

2. 职业淡妆的技巧(针对不同脸型、眉形、眼形)

3. 学员化妆练习和现场点评

(四) 客户经理的体味要求

(五) 手部

(六) 口腔

四、 商务举止礼仪

(一) 女职员的站姿、坐姿、蹲姿、走姿训练

(二) 男职员的站姿、坐姿、蹲姿、走姿训练

(三) 鞠躬礼仪

1. 鞠躬礼的分类、应对场合、行礼方式和禁忌

2. 行鞠躬礼时的基本规范

3. 行礼时的相关禁忌

(四) 递接物品、引导、指引手势的运用要领示范与训练

(五) 微笑礼仪

(六) 眼神礼仪

1. 目光注视的方向

2. 目光注视时间长短

3. 目光注视的位置及避视礼节

➤ 现场演练与诊断：如何“提升”你的职场形象魅力指数

➤ 职业精英的专业形象自检与互检

第三章 接待拜访礼仪

一、 接待拜访前的准备工作

- (一) 形象的准备 (仪容、仪表方面)
- (二) 交通的准备 (时间预留、路线安排)
- (三) 资料的准备 (产品说明书、企业宣传资料、名片、笔记本、宣传品、礼品、客户方资料、客户的需求、爱好了解)
- (四) 心理的准备 (话术的准备、被拒绝的准备、自信心的准备)

二、 接待拜访礼仪

- (一) 预约的要求
- (二) 守时的礼节
- (三) 迎客的仪式

三、 与客户会面礼仪

- (一) 面对客户时常用称呼礼仪
- (二) 自我介绍及介绍他人
- (三) 与客户握手礼仪

握手的先后顺序、握手需注意细节、职场常见握手大忌分享

(四) 与客户交换名片礼仪

如何规范接受名片、如何规范递交名片、如何巧妙索要名片

(五) 陪客户走路、迎客、送客礼仪

以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧

(六) 陪同客户进出电梯、进出门礼仪

有专人驾驶 无专人驾驶 门从里开与从外开引领礼仪

(七) 与客户交谈视线关注礼仪

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

(八) 接待客户人际距离礼仪

亲密距离 社交距离 礼仪距离 公务距离

(九) 乘车礼仪

司机开车 主人或领导亲自驾车座次安排

(十) 宴请、餐桌礼仪与奉茶礼仪

餐桌座次安排 奉茶注意事项

(十一) 会议安排的礼仪/与会举止礼仪

(十二) 谈判时的形象礼仪/谈判时的位次礼仪

(十三) 商务接待/拜访送别的礼节

送客礼节 (电梯、门口、小轿车)

(十四) 接待/拜访结束后的礼节

1. 向上司报备洽谈结果
2. 相关事宜的跟进

第四章、商务沟通礼仪

一、 影响沟通效果的因素分析

二、 高效沟通的 3A 法则

三、 拉近沟通距离的五大技巧

四、 说的技巧——说什么与怎么说

(一) 语音、语调、语速、十字礼貌用语

(二) 换框效应：如何把难说的话说好听？

 视频分享：说话的艺术

五、 倾听的技巧

六、 赞美的秘诀

七、 有效提问技巧

八、 同理心沟通技巧

九、 四种不同人际风格客户的沟通技巧

十、 办公室礼仪

(一)与上司相处的礼仪

(二)与上司沟通的礼仪

(三)汇报工作的礼仪

(四)与同事相处的礼仪

十一、 电话沟通礼仪

(五)电话的 5W1H 原则

(六)电话形象与两个三原则

(七) 电话转接和非常规电话应对技巧

1. 接打电话的技巧

2. 移动电话的礼仪

十二、 商务交往六不谈

十三、 私人交往五不问

十四、言谈礼仪的四大禁忌

案例：

- 张绍刚与刘莉莉的沟通冲突
- 不一样地“说”，不一样的效果
- 卖水果的老板
- 保险销售之神原一平的赞美技巧
- 乔·吉拉德销售失败与成功的经验分享

“提问”、“倾听”与“赞美”演练

第五章：宴请礼仪

- 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