

## 高端商务接待礼仪及商务沟通技巧

——让每一位员工都成为您的代言人，  
使每一位顾客都愿意成为您的朋友。

何慧老师

### 培训目的及意义(Meaning)

随着中国成为全球第二大 GDP 强国，而进出口一直占据全球第一的位置，中国商业活动中的高端商务接待越来越平凡，大到国际间的贸易合作，小到企业的高规格接待，都需要国际化的礼仪行为作为交流的载体。到底在商务活动中如何进行得体不失宜的接待呢？如何在商务洽谈中拔得头筹，展示出企业的文化底蕴和实力呢？

“高端商务接待礼仪及商务沟通技巧”课程是礼仪领域中的经典课程，也是每一个企业必不可少提升商务社交的途径，本课程在此基础上结合企业的实际情况，从商务活动的形象定位、礼仪规范、礼数分寸、商务洽谈技巧一系列的讲授与训练。大幅度提升商务礼仪的运用技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程核心理念及工具广泛运用在商务社交场景中。

### 课程效果 (Effect)

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面，全方位提升商务接待的各项礼仪修养
- 2、掌握商务活动、职场生活的全方位必备礼节
- 3、掌握商务宴请的各项礼仪
- 4、具备商业沟通、洽谈的技巧和方法

### ■ 课程对象 (Object)

企业高层、各部门接待人员、销售相关人员。

### ■ 培训时限(Time)12 小时 /2 天

### ■ 培训方法(Methods) 培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

### ■ 工具落地 (tool) 1、商务场景的形象仪表 10+1 测试表 2、形象心理分析模型 3、奢侈品鉴赏表

## ■ 课程主体内容 (Main points)

### 第一讲、你商务交往的品质，决定你人生的高度

视频导入：礼仪知多少

头脑风暴：你眼中的高端商务接待

- 1、礼仪软实力外交的对比思考
  - 2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界
  - 3、企业金字“招牌”VS 企业金字“杂牌”
  - 4、商务礼仪的三大价值观
- 案例分享：《李嘉诚的饭局》《菲律宾总统的难忘中国行》
- 5、阶段性总结及承上启下

### 第二讲、形象永远走在实力前——商务形象塑造

1、首因效应

- 1) 别人眼中的你 体验游戏
- 2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”
- 3) 良好职业形象“TPO+W”法则

2、个人品牌打造之色眼识人

- 1) 走进色彩的世界
  - 2) 个人色彩分析 鉴别游戏
  - 3) 个人风格与体型类别——知道自己的风格定位
  - 4) 风格形象所透露出来的小秘密
- 3、男士商务形象管理——尊贵、干练、值得信赖

视频分享——《窈窕男士》商务场景的男士形象解读

- 1) 了解商务场合着装等级
  - 2) 标准商业、职场男士仪容仪表
  - 3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配
- 4、女士商务形象管理——优雅、大方、赢得尊重
- 1) 你是客户心中的地摊货 OR 奢侈品
  - 2) 标准商业、职场女士仪容仪表
  - 3) 打造职场魅力的必杀技——“丝巾大法”

#### 4) 瞬间让你爱上我——职业淡妆七部曲

小组讨论：非语言密码现场案例分析（通过服装看穿你）

现场检测：职场形象诊断工具 10+1 自测表

#### 5) 阶段性总结及承上启下

### 第三讲、奢侈品文化与品牌鉴赏

#### 1、奢侈品的定义及常识

1) 精神标签是奢侈品百年畅销的核心要素

2) 奢侈品的发展

#### 2、各类奢侈品解读与认识

1) 全球著名珠宝品牌（品牌精神及地理分布解读）

2) 全球著名服装及包包品牌（品牌精神及解读）

3) 全球著名腕表品牌（品牌精神及解读）

4) 全球著名汽车品牌（品牌精神及解读）

#### 3、小组 PK 奢侈品大战

#### 4、阶段性总结及承上启下

### 第四讲、高端商务的仪态素养——肢体语言密码

#### 1、打造商务职场最顶尖的素养气质

1) 职场人士举手投足间体现的专业化程度

2) 站、坐、行、蹲基本要领与禁忌

3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练

#### 2、交流中的肢体语言解析——通过肢体语言读懂人心

1) 眼神的运用及训练

2) 温柔的杀手锏——微笑的魅力

3) 常用的职场手势及心理分析

本章：学员实战演练、案例分析《国际政要们的肢体语言》《世界顶尖销售的成交案

例》

### 3、阶段性总结及承上启下

## 第五讲、别让细节出卖你——商务交往的礼数

### 1、见面礼仪 – 文雅得体闻者心悅

- 1) 问候的艺术
- 2) 得体的称呼
- 3) 距离的微妙变化即是关系的变化

现场情景剧演练：《公司走廊遇到客户……》

### 2、介绍礼仪 – 有先有后清晰简明

- 1) 介绍自己大方得体
- 2) 介绍他人尊者居后
- 3) 介绍集体主宾有别

现场情景剧演练：各种情景中怎样介绍对方

### 3、握手礼仪 – 握对手，永远是朋友

- 1) 握手七绝唱诵演练
- 2) 握手判断人的性格
- 3) 握手礼仪注意要点

现场情景剧演练

### 4、名片礼仪 – 心与心的交流从了解开始

- 1) 名片接送六要素（大家来找茬）
- 2) 现场分组演练纠错

案例分析：《名片带来的大生意》

### 5、接待礼仪 – 洒扫庭院热诚相待

- 1) 商务接待中的引领陪同
- 2) 接待三声，热情三到
- 3) 商务接待的规格（高规格、同等级、低规格）
- 4) 礼遇客户、引领客户、主陪客户、超越客户
- 5) 上下楼梯礼仪

6) 商务接待座次礼仪

7) 电梯礼仪

8) 乘车礼仪

9) 会议座次

10) 馈赠礼品

电影欣赏解析：《习大大的高级馈赠艺术》

6、 通讯礼仪——互联网世界中的另一个你

1、电话礼仪

2、微信礼仪

3、手机礼仪

现场实操电话礼仪：以及对照自测工具表来评分、点评。

## 第六讲、商务宴请礼仪——您在品尝食物别人在品味您

1、商务接待之中餐礼仪

1) 宴请礼仪中点菜需要注意的细节

2) 座次的礼仪

3) 喝酒的讲究——架起双方沟通的渠道

4) 宴请礼仪中的禁忌（谈资、吃相、筷子的用法）

案例：《跟着电影学习餐桌接待礼仪》

2、商务接待之西餐礼仪

1、餐前的注意细节

2、点餐的学问

3、如何使用餐巾及餐具

电影解析：《大家找茬之——憨豆先生的大餐》

## 第六讲、商务接待之——商务沟通洽谈六部曲

商务沟通的流程分解

1、沟通前目标确定

1) 确定目标并达成共识

2) 最低底线的把控

2、事前准备工作

1) 市场情况

2) 对方的全面了解工作

3) 接待规格确定

3、洽谈中确认需求及态度

A:需求价值观的深层挖掘——听的技巧

1) 聆听寻找客户心理诉求

2) 倾听中常见障碍

3) 马斯洛需求层次的价值观倾听

4、好问题成就好人生——问的诀窍

1) 4种问题类型解析

2) 问话技巧模拟练习

4、阐明我方观点

1) 情感说服

2) 专业化说服

3) 艺术说服

4) 商务场景中的非语言沟通运用

5、处理异议

1) 忽视法

2) 转换法

3) 太极法

4) 询问法

6、达成协议与实施

1) 再次确认

2) 书面材料整理

3) 赞美与肯定

4) 实施阶段

7、根据企业实战进行小组现场模拟练习

8、课程回顾及阶段性总结

9、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念