

## 《商务礼仪与商务谈判技巧》课程大纲

【课程对象】 销售人员、市场人员等

【课程时间】 1天（6课时）

### 【培训收益】

- 1、掌握商务活动中的各种场景下的礼仪，适应日常商务场合接待及拜访的要求。
- 2、了解商务礼仪在工作中的具体应用，从细微之处体现您对他人的尊重。
- 3、提高员工礼仪素养、提升个人整体职业形象，给人留下深刻的第一印象。
- 4、了解商务谈判需要的基本素养，明确商务活动对价值观、知识与技能要求。
- 5、掌握与复杂性客户交往与建交的要点，体现出较高的商务理念、思维与技巧。
- 6、能全面掌握谈判局面把控、读心与攻心、博弈与共赢等主要环节的精要。
- 7、提升学员的谈判知识与技巧，打通销售渠道，增加企业营收。

### 【课程特色】

- 1、课程运用实际案例分析及讨论演练,生动活泼的表现形式，让学员在做中学，轻松活泼的方式快乐学习，从而快速提升谈判的技能。
- 2、讲师幽默风趣的授课方式，丰富的讲课经验，运用大量的生活案例,让学员听完后就可以上手灵活运用。
- 3、商务接待礼仪的课程内容主要运用实战实操、情景模拟演练、讲师示范学员练习的方式展开教学。

【培训形式】 理论讲授占 50%，实战实操模拟演练占 50%，商务礼仪部分浅讲（约 2 小时），商务谈判技巧精讲（约 4 小时）

### 【课程内容】

#### 第一部分：商务礼仪

##### 一、商务礼仪概念导入

- 1、什么是商务礼仪
- 2、商务礼仪基本概述
- 3、企业员工学习商务礼仪的重要性
- 4、重新认识礼仪的作用

##### 二、仪容仪表仪态礼仪

#### 【1】仪容仪表

1、男女职员发型要求（男职员：三不原则、发色；女职员：短发发饰要求，长发发饰要求，发色及造型）

2、卫生的要求：眼睛、嘴巴、头发、鼻子、指甲

3、女职员化妆的技巧及禁忌（不同场合的化妆要求）

4、工作装着装规范及禁忌

5、着装原则（TPO 原则、三色原则、三一原则、佩饰搭配禁忌）

##### 三、商务接待礼仪

- 1、称呼礼仪
- 2、介绍礼仪
- 3、握手礼仪
- 4、名片礼仪
- 5、奉茶礼仪
- 6、位次礼仪

##### 四、商务拜访礼仪

- 1.轻轻敲门，递上名片
- 2.注意握手礼仪
- 3.开门见山，主题明确
- 4.注意观察，适可而止
- 5.彬彬有礼，注意细节
- 6.意见相左，不要争论不休
- 7.时间不宜过长，恰到好处
- 8.拜访时的同事配合

9.会谈中如何配合领导

##### 五、电话礼仪

1. 电话沟通过程模拟导图
2. 打电话过程中的三个行为：说的技巧、听的学问、问的艺术

- 1) 说的技巧:语音、语调、语速、十字礼貌用语
- 2) 听的学问:倾听的重要性
- 3) 问的艺术:如何有效发问
- 4) 日常电话信息传达的障碍分析
3. 职场电话礼仪
  - 1) 接电话:称呼亲切,语言规范,结束礼貌
  - 2) 打电话:时空选择,简洁明了,拨错道歉
  - 3) 代接电话:主动询问,详细记录,及时转达
  - 4) 手机使用“三不准”
- 5) 三三原则:几声接起方显完美职业素养?谁先挂电话?打电话前要做哪些相关的准备?

## 六.商务宴请礼仪

### 1.商务宴请的程序

- |           |          |              |
|-----------|----------|--------------|
| 【1】确定宴请对象 | 【2】规格和范围 | 【3】确定宴请时间、地点 |
| 【4】邀请/订菜  | 【5】席位安排  | 【6】餐饮禁忌与注意事  |

## 第二部分:商务谈判技巧

### 一、商务谈判基本概述

1. 商务谈判的定义
- 2.商务谈判的基本原则
- 3.商务谈判的作用及重要性

### 二、成功谈判者应具备的职业素养

- |           |           |           |
|-----------|-----------|-----------|
| 1、了解对方的文化 | 2、友善的入乡随俗 | 3、培养分析的能力 |
| 4、科学的抽丝剥茧 | 5、理性地追根究底 | 6、遏止问题的扩大 |
| 7、自我认知的能力 | 8、培养超人的耐心 | 9、诚信走得万里路 |

### 三、谈判者的性格类型分析

- |       |       |       |
|-------|-------|-------|
| 1、竞争型 | 2、合作型 | 3、折中型 |
| 4、回避型 | 5、迎合型 |       |

### 四、谈判前的准备与计划

- |          |          |           |
|----------|----------|-----------|
| 1、分析自己资源 | 2、分析谈判对手 | 3、分析谈判可行性 |
| 4、谈判原则订立 | 5、谈判班子组建 | 6、提前预习演练  |
| 7、准备谈判资料 |          |           |

### 五、谈判的前期布署

- |         |         |         |
|---------|---------|---------|
| 1、人员与地点 | 2、场所与位置 | 3、议程与期限 |
|---------|---------|---------|

### 六、谈判的三段流程

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1、桌上流程:有利—有理—有方案 | 2、桌下流程:有心—有情—有关系 |
| 3、桌边进程:有始—有终—有退路 |                  |

### 七、谈判开局技巧

- |             |               |
|-------------|---------------|
| 1、开出高于预期的条件 | 2、不要立刻接受第一次报价 |
| 3、避免对抗性谈判   | 4、表现出不情愿      |
| 5、控制谈判速度    | 6、拉高谈判高度      |
| 7、避实击虚攻其不备  |               |

### 八、谈判中场技巧

- |                  |          |
|------------------|----------|
| 1、服务价值递减         | 2、不要先提折中 |
| 3、互惠互利,你让他让,你得他得 | 4、敢向对手说不 |
| 5、应谈判对僵局/困境/死胡同  |          |

### 九、谈判结束技巧

---

---

1、找准谈判收尾的时机      2、白脸-黑脸策略      3、蚕食策略

4、减少让步幅度      5、欣然接受

十、谈判的成交与执行

1、成交信号有哪些      2、对方发出成交信号如何处理      3、成交的方法

4、如何促使对方成交      5、执行