

国内、国际销售商务礼仪

培训形式：讲授、训练、游戏、案例、角色体验、情景演练

培训特点：互动性、参与性、实操性强

课程收获：

- 1、销售人员和服务人员学会商务礼仪和接待，体现销售人员和服务人员的风度风范，展示个人魅力，体现个人修养，体现销售团队的整体精神风貌；
- 2、维护公司整体形象，塑造单位品牌服务形象，提升企业公众形象和美誉度；
- 3、增强销售团队和服务团队的竞争力和战斗力；
- 4、通过合适的利益，加快客户的开发和推进。

课程大纲

第一部分：商务社交礼仪与训练---

从容应对潇洒大方

第一节中西商务用餐的礼仪

中餐点菜礼仪

中餐座位安排

敬酒与喝酒礼仪

饭桌话题的禁忌

目标：使您与客户用餐时文明、高雅、彬彬有礼

第二节商务出行的礼仪

陪同步行礼仪

上下电梯礼仪

上下楼梯礼仪

轿车上的尊卑座次

目标：使您与客户出行时礼貌、训练有素

第三节日常社交礼仪-小中见大面面俱到

社交礼仪的五大原则

座位礼仪

称呼礼仪

握手礼仪

名片礼仪

自我介绍的礼仪

为他人作介绍的礼仪（为他人作介绍的手势、眼神、顺序）

目标：社交场合自信、大方、大受欢迎

第二部分：拜访礼仪—与客户缔结

深厚情谊

第一节拜访礼仪

拜访前的准备

拜访计划与行程安排

拜访中注意细节

拜访后总结与联络

与客户建立经常的联系的六大方法

目标：使您拜访客户彬彬有礼、专业、职

业

第二节 馈赠礼仪

如何发现与搜集对方的喜好

如何选购符合对方满意的礼物

如何送礼与馈赠礼物秘籍

目标：给每一位客户留下良好的印象，广结善缘

第三节 电话礼仪

打电话前的准备

拨电话礼仪

接电话礼仪

接听电话的注意事项

目标：看不见的影象更充满想象与魅力

第三部分：商务沟通礼仪——与客户先谈友谊后谈生意

影响谈话氛围和效果的因素

学会聆听的艺术

如何发掘客户需求

如何赞美客户

如何选择客户喜好的话题

谈话礼仪与禁忌

商务谈判注意细节

客户发怒与抱怨的应对技巧

如何销售与扩大销售

国际礼仪：

第一部分：高端国际商务宴请礼仪——餐桌上的绅士淑女

1. 了解东西方差异

2. 了解对方的背景, 喜好

3. 慎重安排时间、地点、菜单

4. 宴请座次安排的礼仪

5. 宴请中餐礼仪——热闹不等于喧哗

6. 宴请西餐及自助餐用餐礼仪

7. 点菜及品酒礼仪

8. 品位就餐礼仪-学会坐端正进餐

9. 选择好餐桌上的话题——不是自己想说的, 而是对方感兴趣的

10. 完善你的宴会礼仪

第二部分：高端商务会面与谈判礼仪

1. 了解参会者背景

2. 注重细节, 营造和谐的会场氛围

3. 开场白礼仪——简短, 幽默

4. 自我介绍礼仪——瞬间让人脊柱

5. 声音运用技巧——带磁性

6. 手势运用礼仪——体现你的智慧

7. 表情礼仪——你的另一张嘴巴

8. 会谈中学会察言观色

9. 致谢礼仪——真诚

10. 放慢节奏, 建立友谊

11. 不要做任何你无法做到的承诺

12. 优雅的处理分歧——和而不同

13. 谈判注意细节

第三部分：高端商务拜访与商务电邮礼仪

1. 商务拜访谨记礼仪

2. 等待会见时你的表现如何

3. 你在商务拜访中注意哪些吗

4. 你知道拜访后注意什么吗

5. 蕴藏在商务电话及Email 中的礼仪

- 6、你准备好你的声音名片了吗
- 7、如何转接电话,转述留言

- 8、商业信函 100 分
- 9、E-Mail 使用须知

赵华——工业品营销培训专家

获奖证书（版权课程）

- 美国 ACI 版权课程 认证讲师
- 连锁经营标准化 认证顾问
- 浙江大学总裁班 特聘讲师
- 国家职业高级 培训师
- 中国 DISC 认证讲师
- 上海精修企管 首席顾问

学历（本科以上）

- 郑州大学 全日制本科
- 上海交通大学 MBA

职业履历

（老师照片）

曾任：

- 美国凯德涂料有限公司 销售经理、销售总监
- 浙江世友木业 营销顾问（连锁标准化建立）
- 中国工业品营销研究院 大客户总监、总经理、咨询顾问
- 上海精修企业管理咨询有限公司 总经理、首席顾问
- 巴德富化工有限公司 咨询顾问
- 苏世博（南京）减振系统有限公司（德资） 咨询顾问 年复合增长率 35% 以上
- 瑞孚化工（上海）有限公司（美资） 咨询顾问 连年翻番式的增长
- 空压机行业协会 空压机营销研究院研究员



培训风格

赵华先生长期具有多年的外资企业的工作经验，并且在外资企业负责营销，取得了不错的成绩，外企离职后致力于工业品销售实战和营销咨询研究，有着多年的培训咨询管理经验，实施咨询项目的过程当中，对 B2B 类企业完整的营销体系，以及业务流程体系有系统的认知，所以在授课的过程当中会从体系化

的角度来进行深入浅出的分享，从面到点，从点到面，完整的分享某个知识体系。赵老师擅长工业品营销、业务流程、技能技巧赋能体系、个人发展、团队建设、团队训练等培训课程。数年来，通过亲身实践，形成专业、系统、前瞻、实效的培训主张以及独特的演讲风格，授课风格热情、生动、幽默，深入浅出，具有极强的实用性。足迹遍及全国各地，授课 400 多场的营销培训，曾服务与咨询过工业品行业的数十家知名企业。赵华老师授课满意度达到 92% 以上，客户的复聘率达 60% 以上。

精品课程

《大客户开发与管理》	侧重 OEM 类型企业流程梳理
《连锁经营的力量》	侧重标准化对企业经营带来的帮助
《项目性销售流程与管理》	侧重项目性销售业务流程与管理
《大客户营销实战秘籍》	侧重 OEM 类型企业销售技能技巧训练
《项目性销售营销实战秘籍》	侧重项目性销售的技能技巧训练
《深度接触暨发展线人》	OEM 和项目型销售都需要解决的线人建立及维护
《顾问式销售暨解决方案式销售》	发现需求，引导需求，挖掘痛苦，明确需求
《实用商务谈判提升训练营》	实现利益最大化又能让客户感觉赢的实战步骤
《高层公关管--七剑下天山》	解决高层难见，见了难谈，谈了效果不好的问题
《打造高绩效的执行力销售团队》	职业化顾问式销售团队的建立、执行力的解决
《销售人员的时间及自我管理》	解决时间黑洞，合理调配时间，有效完成目标

客户见证

化工行业：

罗斯夫 巴德富 保立佳 苏博特 瑞孚化工（上海） 传化化工 汇丰石化
蓝星化工 中国化工集团 蓝山屯河 ……

建材行业

建华建材 浙东建材 上海洁士美 久诺建材 华石涂料 楚汉建材 中涂联化工
中材建设 东方雨虹 凯德涂料 ……

环保行业

桑德环境 雪浪科技 汇承自动化 通威太阳能 无锡虹业 陕西环保
琪玥环保 清大环保 ……

电气自动化

ABB 丹佛斯 微星电子 永固集团 罗格朗集团 正泰集团 远东电缆 摩
恩电气 鑫磊压缩机 中山艾能……

OEM 配套

人本轴承 南玻集团 耀皮集团 菲尼克斯 双良集团 中通文博 汉钟精机
……