

商务拜访——温良恭俭让

——培训课纲——

一、课程背景：

客户至上，服务至上是当今企业经营的精髓，尤其对于现代企业而言，客户对良好的商务交往要求更高，在营销过程中，如何拜访客户？需要做什么准备？拜访过程中怎样避免踩雷，如何给对方留下美好的印象是商业的规则。

二、课程对象：企业管理干部、商务人员、职场人士；销售人员

三、学习价值：

- 1、课程将从拜访礼仪不同的角度、不同层面、不同内容进行综合阐述和训练
- 2、加深现代礼仪文明、掌控仪容仪表知识，塑造良好的职业形象；
- 3、提高特定场合的商务行为礼仪、拜访礼仪的知识及实务；
- 4、运用拜访礼仪开展多方交流与合作，塑造良好的个人及企业形象。
- 5、助您在拜访场合表现大方得体，帮您处理尴尬局面，避免失礼。

四、学习时间：一天面授课程（6个小时）

五、培训老师：张慧莲

六、教学特点：理论分享、案例工具、技能训练、实战应用、场景模拟等形式；

七、课程大纲

模块一：温 —— 有温度的拜访准备

一、拜访前准备

前言：温良恭俭让的出处

思考：拜访前应该做哪些准备

● 提前预约

● 明确目的

● 精选礼物

● 拜访时间

前言：东西方文化的差异

二、商务拜访的运用特点

● 礼仪的核心（视频分享）

● 礼仪的作用

● 和 敬 谦 雅 —— 礼仪就在你身边

● 精准商务角色定位 —— 不越位不出位 准确定位才到位

实训：章节回顾

模块二：良 —— 有良好的拜访形象

一、拜访形象的要素

思考：你与形象的关系

- 礼仪中的人际关系学与美学
- 把握良好第一印象的三要素
- 拜访场合的着装要求
- 仪容修饰的基础要素
- 职业着装的基本原则
- 从规范到和谐
- 从和谐到品味

二、无声语言的魅力

解析礼仪实用性的特征

- 微笑的魅力与价值
(视频分享)
- 传统文化的五福人生
- 微行为背后的温暖
- 快乐微笑阶梯练习
- 拜访视线接触的向度
- 眼神的禁忌

实训：实战场景点评

模块三：恭——有恭敬的拜访沟通

游戏：看图表达

一、沟通的含义

- 沟通的三个行为
- 沟通的基本方式

二、掌握沟通的三大原则

- 说的技巧

- 1、初次见面，开场很关键
- 2、称呼得体，为打好基础

- 3、牢记姓名，好感自然来
- 4、声音色彩，让场合清晰
- 5、交谈内容，有控制范围
- 6、赞美技巧，能深入人心

● 听的技巧

- 1、听的含义
- 2、倾听五步骤
- 3、倾听五层次

● 问的技巧

拜访沟通五不问

实训：章节回顾

模块四：俭——有节俭的拜访举止

情景剧演练

一、商务举止的表达

- 拜访敲门礼仪
- 自信大方的坐姿
- 不同手势的拜访应用
- 行进的次序
- 上下楼梯次序
- 拜访喝茶回礼方式

二、让你的手握出经济效益

- 握手的内涵与时机
- 握手的顺序与方式
- 握手的禁忌与姿势
- 拜访礼仪中的“度”如何把握？
- 周总理的待客之道

三、清晰简明介绍礼仪

- 介绍的基本原则

- 介绍的形式

- 介绍的时机与顺序

练习：讲解+示范+小组成员组队练习

模块五：让——有谦让的拜访道别

一、善始善终的拜访道别

- 告别适时

- 道别全面

- 礼貌周到

实训：章节回顾

课程总结

- 1、老师进行课程总结

- 2、学员心得分享

- 3、行动计划