

营销实战商务礼仪

主讲：郭粉

【课程背景】

当今社会，企业在硬件方面的投入日渐提高，在硬件升级的同时，企业软实力的重要性日益显现。一个拥有竞争力的企业，一定拥有一个积极向上、和谐共进的团队。将礼仪知行合一，打造一个知礼、懂礼、用礼的团队，将是企业核心竞争力重要的一环。因为服务的基础是礼仪，而服务的结果是为了营销目标。以服务为始，以营销为终，如何体现我们的服务价值，如何提升企业形象，如何超越客户期待，如何更高效的表达……

在深度竞争下，如何提升企业品牌形象，为企业的营销目标负责，对每一位员工来说，这都是需要学习的技能。《营销实战商务礼仪》，为生命增添信仰，让企业倍增形象。

【课程收益】

- 1.了解礼仪对自己一生的影响，将礼仪知行合一做为自己的信仰，愿意发自内心的去提升；
- 2.掌握职场仪容及着装风格与搭配，提升职场形象；
- 3.懂得如何倾听、沟通，让沟通更高效，让表达更简单，增添职场自信，与客户沟通更顺畅；
- 4.学习中西餐礼仪，为商务宴请助力，有礼赢在餐桌社交；
- 5.在情境中体验、感受、认知礼仪，让培训全程更有乐趣，让培训收获更走心；
- 6.通过学习实践，提升客户满意度、企业美誉度，塑造良好公众形象，达成企业营销目标。

【课程对象】企业商务人员

【课程方式】视频案例+情景式体验互动+实战演练+风趣幽默+小组讨论

【课程时长】1天（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分：商务礼仪解析篇——有“礼”走遍天下

1. 目前行业机遇与挑战
 - 解读当今行业竞争
 - 未来的行业竞争是
 - 员工的职业形象将决定企业的前途
2. 职业化形象-有形的印象，无声的影响力
 - 员工职业形象≈企业品牌形象
 - 得体的礼仪为你的企业加分！
 - 职业形象+职业举止+职业话术

第二部分：高端商务形象塑造——你的形象价值百万

1. 首应效应——这是一个两分钟的世界
2. 职业形象——内正其心，外正其容
3. 职场中男士、女士的仪容礼仪
 - 职业发式规范与演练
 - 面容、体味等方面的基本职业要求
 - 职业淡妆的技巧
 - 发型打造优雅
4. 职场中男士、女士的仪表礼仪

➤ 服饰带来的力量——穿出影响力、穿出你对客户重视

➤ 职业着装的基本原则：

适宜原则 / TPO 原则 / 和谐原则 / 个性原则

常见着装误区点评：

女士仪表的基本要求与职场禁忌

男士仪表的基本要求与职场禁忌

演练：一分钟形象改进

4. 职场中行为举止礼仪规范——身体语言密码

- 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌
- 俯首拾物时的优雅
- 行礼的分类方式、应对场合和禁忌
- 递接物品、引导、指引手势的运用要领示范与训练
- 眼神的运用技巧
- 微笑的魅力及训练
- 距离产生的美

第三部分：商务接待洽谈篇——礼赢职场，助推事业发展

1. 商务会面礼仪：

- 寒暄、称呼、问候致意（十种致意礼）、人际距离
- 同行引领——在走廊、在楼梯、在电梯、在会客室门口
- 介绍礼仪
- 握手礼仪
- 递接名片礼仪
- 位次礼仪：餐桌位次礼仪、会议位次礼仪、会见位次、乘车位次

互动游戏：让你认识我

2. 接待与拜访礼仪：

- 商务客户拜访礼仪
- 高端客户接待礼仪
- 接待前的做准备礼仪
 - 企业形象准备
 - 迎接工作准备
 - 资料物品准备
- 客户接待过程中礼仪
 - 打电话的礼仪
 - 客户迎客礼仪
 - 客户斟茶礼节
 - 商务洽谈礼仪
 - 送客礼仪
- 客户送别后续的礼节
 - 客户关怀
 - 电话回访
 - 后续维护

第四部分：商务人士沟通表达礼仪——一言千金，打动人心力量

1. 人际交往白金法则
2. 探知客户心理——冰山图解
3. 商务中礼貌用语三大特点
4. 沟通礼仪
 - 增加印象分的交谈内容
 - 沟通中如何积极倾听
 - 沟通中复述技巧
 - 沟通中封闭式问题技巧
 - 有效沟通的提问技巧
 - 有效沟通的倾听技巧
 - 用客户喜欢的方式表达：擅用“我”的说话方式
 - 沟通中身体语言的技巧
 - 提意见的艺术
 - 批评、表扬下属的语言表达技巧
 - 五不问六不谈等交际礼貌用语与禁忌语
 - 电话、电邮、微信礼仪及注意事项
5. 成交密码-如何提升语言表达力

游戏互动

6. 有效沟通的共情技巧

现场体验：有效共情

7. 逻辑化表达与呈现训练

- 大脑记忆的秘密
- 大脑的记忆需求
- 大脑的逻辑记忆需求
- 逻辑表达在工作中的应用
- 擅长逻辑化表达与不擅长逻辑化表达的差别
- 逻辑记忆游戏训练
- 自上而下的思考，与受众能够进行疑问答疑

现场教学：逻辑思考与表达结合企业情况实战训练

第五部分：商务用餐礼仪——见微知著，细节决定成败

1. 商务宴请礼仪

2. 中西餐餐桌礼仪

- 点菜礼仪
- 餐具礼仪
- 致辞礼仪
- 敬酒、劝酒、拒酒礼仪
- 如何调节气氛
- 送宾礼仪

3. 商务馈赠礼仪

- 馈赠礼品选择
- 商务馈赠禁忌

本节结束，团队 PK