

玩转酒场 绩效倍增

主讲：张光禄老师

【课程背景】

中国是礼仪之邦。“礼”是孔子儒家思想的重要组成部分，在《论语》中提到的孝、悌、让、恭、靖、宽、恕、忠都属于礼的范畴。“礼”贯穿至今。

据有关史料记载，至少在周代，我国饮食礼仪就已经初步形成，经过不断地发展变化，逐渐形成体系。“饮食所以合欢也。”中国人享受集体聚餐或饮宴的热闹氛围。餐桌，是考验一个人修养的重要场所，吃，是中国人协调人际关系的一种方式。

掌握商务宴请礼仪，让客户从细节看出我们的综合素养，更容易促成相互间的深度合作。因此这也成为了客户经理们的又一能力要求。

【课程收益】 通过学习让学员了解并掌握餐桌礼仪、沟通、谈判的相关知识及技巧

【课程受众】 银行业务条线全体人员及相关需求者

【课程时长】 1天（6小时/天）/每个板块2小时

【课程大纲】

一、中国各地特色餐桌文化

1. 中国的南方与北方差异明显
2. 餐饮特色各有千秋：南甜、北咸、东辣、西酸
3. 从不同地域看餐桌文化
例：内蒙古、山东、成都、南京、广西、福建的不同餐桌文化
4. 餐桌上永远离不开的就是酒
 - (1) 酒的分类
 - (2) 不同的场合喝不同的酒
 - (3) 不同的菜品喝不同的酒
 - (4) 不同地区的人，喝法也大不相同
5. 了解餐桌文化的核心是为了能更好的获得客户的好感
6. 不同类型客户的不同接待之道

二、一定要知道的餐桌礼仪

1. 标准的餐桌礼仪应该是什么样子？
2. 座位的安排
 - (1) 哪里才是主位
 - (2) 到底是左为尊还是右为尊
 - (3) 不同的场合、不同的桌型怎么安排最合适
3. 点菜的技巧与禁忌
 - (1) 领导的眼神你真的明白了吗？
 - (2) 既要考虑到成本问题，又要给足对方面子
 - (3) 这些菜即使大家都爱吃也不建议您点
 - (4) 点菜的禁忌
4. 给客户布菜的技巧
5. 筷子礼仪与禁忌
6. 吃饭也要讲形象

- (1) 您还记得多少老北京的那些老理儿
- (2) 餐前、餐中、餐后的注意事项
7. 喝酒的讲究
 - (1) 敬酒时的礼仪和禁忌
 - (2) 业务酒其实喝的就是“投名状”
8. 用餐完毕后离席的讲究
9. 餐桌礼仪一定是按照被宴请者的习惯来实施的

三、如何在餐桌上获取有价值信息

1. 所有的商务宴请都是都是一场信息战
2. 明确这次宴请的主要目的
3. 不要一上来就直奔主题
4. 用赞美告知你对对方的认同
 - (1) 赞美的真谛
 - (2) 认同的不同层次及差别
5. “敬”的最高境界
6. 永远用提问的方式获取你想要的内容
7. 从客户的痛点着手，找出解决问题的核心阻碍点
8. 阶段性的形成联盟，可以得到更有价值的信息
9. 想让对方讲实话，微醺的状态最佳
10. 所有的信息都是有价值的，不同阶段有不同的使用策略

四、餐桌谈判

1. 思路决定出路
 - (1) 无形的谈判技巧
 - (2) 谈判的新定义：优势谈判的4个层次
 - (3) 比双赢更重要的事：实现你的目标
 - (4) 餐桌谈判要循序渐进
 - (5) 循序渐进才能争取更多
 - (6) 一切谈判与情景密切相关
 - (7) 对照谈判清单进行训练：人人都可受益
 - (8) 找出更深层次的动机
2. 人决定一切
 - (1) 关注对方会让你收获更多
 - (2) 寻找关键的第三方
 - (3) 真正的做到尊重对方
 - (4) 摸清对方的实力并予以鼓励
 - (5) 信任和缺乏信任的谈判
 - (6) 如何重获信任
3. 观念和沟通
 - (1) 缩小认知差距
 - (2) 对方的言论和观点比你的更重要
 - (3) 总结你所听到的全部内容
 - (4) 永远保持沉着冷静

- (5) 弄清楚对方做出承诺的方式
- (6) 做决策前先征求意见
- (7) 争论对错对于谈判毫无意义