

# 向 HW 学习高品质商务接待——“万众一心”做接待，“四通八达”成目标

## 【课程背景】

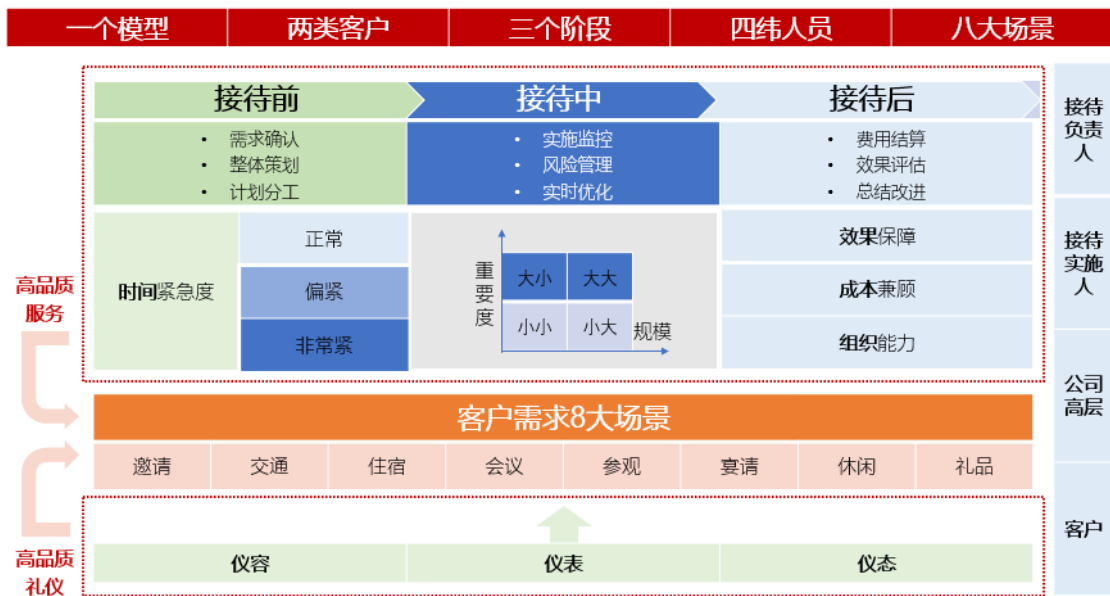
客户关系是第一生产力，为客户服务是企业能够生存和发展的基础。在大量的客户公关工作中，接待是公关策略实施的必须且非常重要的一环，它的成效代表着公司良好的形象以及管理水平，是公司门面的体现，直接关系到客户是否愿意与我们合作，以及继续合作的深度如何。

而大部分企业的客户接待工作遭遇如下的种种尴尬：

- 接待人员“手忙脚乱”：分工不清晰、流程混乱、规范工具缺乏
- 接待负责人“隔山打牛”、“盲人摸象”：需求不明确、目标不聚焦、指挥痛苦
- 参与高层“不知所措”：参与定位不明、具体事项不清、他人支撑不力
- 被接待的客户“走马观花”：花了宝贵的时间，但收获不大，体验不好

## 【课程收益】

- 1、掌握商务接待的：一个模型、两类客户、三个阶段、四纬人员、八大场景
- 2、解决客户接待四尴尬：
  - 1) 接待人员从“手忙脚乱”到“有条不紊”
  - 2) 接待负责人从“隔山打牛”、“盲人摸象”到“胸有成竹”、“运筹帷幄”
  - 3) 参与高层从“不知所措”到“笃定泰山”
  - 4) 被接待的客户从“走马观花”到“口碑载道”
- 3、附：主要内容结构图



## 【课程提纲】

### 一、如何破解商务接待四尴尬

- 1、客户接待四尴尬：接待人员“手忙脚乱”，接待负责人“隔山打牛”、“盲人摸象”，参与高层“不知所措”，被接待的客户“走马观花”
- 2、寻找初心：客户和客户关系的重要性、客户关系接触的几种关键场景
- 3、揭开破局之谜：接待不是“一家独大”，而是“四面开花”，接待工作涉及的四类对象、

目标关联与整体合作关系

## 二、高品质商务接待整体认知

### 1、高品质商务接待

- 1) 商务接待的八种误区
- 2) 高品质商务接待的四大特征
- 3) 本课程整体内容：一个模型、两类客户、三个阶段、四纬人员、八大场景

### 2、标杆公司高品质商务接待的组织运作

- 1) 标杆公司客户考察业务的平台与组织支撑图
- 2) 接待作战部队的整体实力要求
- 3) 接待人员素质与能力要求

## 三、商务接待“一“个模型（万众”一“心）

- 1、客户接待工作模型：以客户为中心，真正落地“一客一策“的客户接待工作模型
- 2、模型人群与合作：模型中四纬人群目标侧重、关注重点，以及各自分工与互相合作

## 四、商务接待“两”类客户

- 1、企业商务接待中两种不同的客户
- 2、政务接待：行政级别与决策班子、注意事项等
- 3、两种客户接待时要关注的主要不同

## 五、商务接待的“三”个阶段

- 1、商务接待的三个阶段七个环节
- 2、三个阶段对应的九个工作要素

## 六、商务接待前项目策划与准备

### 1、客户需求确认

- 1) 需求确认的四个主要步骤与对应事项、三个主要角色
- 2) 客户需求确认的主要内容

### 2、接待整体策划

- 1) 标杆公司接待：关键事项与责任里程碑
- 2) 接待工作策划：如何分类定级、评审要点等；方案策划的主要内容与 5W 法则；

如何匹配领导等资源

### 3、接待计划分工

- 1) 接待计划与分工整体原则
- 2) 接待项目组建、各工作组主要职责与成员安排

### 4、其它接待准备

- 1) 接待工作的全面准备
- 2) 全过程物资准备

## 七、商务接待中“八“大场景（四通”八“达）

- 1、典型客户接待案例导入：客户类型、客户级别、人数规模等

### 2、如何满足客户的 8 大需求场景：

- 1) 第一个场景（出发前邀请）：考虑的主要因素；针对不同的客户如何邀请
- 2) 第二个场景（交通安排）：考虑的主要因素；车型的选择、司机礼仪与细节、座次安排

安排

- 3) 第三个场景（休息与住宿）：考虑的主要因素；通过细节达到宾至如归

- 4) 第四个场景（会议与座谈）：考虑的主要因素；人员安排、物品物资布置、纪要与遗留事项、座次

- 5) 第五个场景（园区与展厅参观）：考虑的主要要素、展厅讲解的基本要求

- 6) 第六个场景 (接待宴请) : 如何点菜、敬酒、餐桌与座次安排、餐桌基本礼仪
- 7) 第七个场景 (娱乐休闲) : 不同客户的娱乐休闲安排原则与技巧
- 8) 第八个场景 (礼品准备) : 礼品的安排规则与方法、参观送礼的时机

## 八、商务接待后持续提升 (“芝麻开花”)

- 1、接待后整体工作 : 接待后的收尾工作与注意事项
- 2、费用结算 : 五个主要步骤和四个主要角色
- 3、效果评估 : 六个主要事项与主要责任人、如何评估客户接待效果

### 4、总结改进

- 1) 客户遗留事项跟进 : 客户接待后续跟进
- 2) 接待工作组织建设
  - 礼仪规范培养与训练 : 礼仪规范强化执行、接待活动不断练习
  - 资源与人员的合理配置 : 根据客户的分类分层配置不同的资源与人员
  - 高品质客户关系的认知与见识
  - 团队合作的意志要求 : 商务接待体现团队意志和企业精神

## 九、如何树立良好的商务形象

### 1、商务礼仪之仪容

- 1) 商务接待与拜访整体仪容礼仪
- 2) 商务接待男士和女士不同的发型发饰要求

### 2、商务礼仪之仪表

- 1) 商务职业装的整体原则和规范
- 2) 接待与拜访人员的服装要点
- 3) 商务接待如何搭配配饰

### 3、商务接待仪态礼仪

- 1) 客人来 : 迎接、打招呼、握手、递名片
- 2) 电梯 : 扶手电梯、厢式电梯、楼梯
- 3) 客人离开 : 送别客人

### 【授课特色】

- 1、基于标杆企业成功实践的理论与实操方法分享，将标杆企业的方法进行向上提炼和向下落地，指导性和实操性强，授课方式生动易理解
- 2、专题授课、案例讨论、互动问答、情景模拟、结构化模型提炼、实操指导、实用模板/工具分享与讲解

### 【课程对象】

客户/政府接待与关系建立维护人员：企业内承接客户接待的主管、接待人员、秘书/助理、销售经理、销售人员等。

### 【课程时间】 1 天