

大客户销售人员商务礼仪和公关技巧

课程背景

大客户掌握企业的命脉，这是著名的 80/20 法则告诉我们的不变的真理，因此我们在大客户中寻求企业利润的大幅提升，掌握必要的大客户服务技巧与策略，维护老客户开发新客户并与其保持长久、良好关系，同时协调媒体服务和客户服务的关系以满足大客户的需要。

大客户并不一定是营业额大知名度高的客户，而是给我们带来利润大的客户，未来和我们企业战略目标一致，甚至是经济生命联合体的客户。关注大客户的需求，对服务的满意度，未来的发展并与其建立好长期合作的信任关系，是企业战略营销的重中之重。

课程目标

1. 塑造大客户服务人员职业形象，提升礼仪素养
2. 掌握大客户公关过程中的礼仪细节，给大客户信赖感
3. 了解当前大客户服务现状与不足，找出企业短板
4. 快速对大客户进行识别并与潜在客户建立联系
5. 制定多层次有计划的大客户沟通策略
6. 提升企业产品及服务在大客户心目中的满意度

课程对象

销售人员

课程时间

2天

课程方式

授课 40% (互动引导) +小组练习 20%+现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 对“大客户”的认识

- 一、重新界定“大客户”
- 二、了解大客户的战略与现状
- 三、了解大客户对我们的期望
- 四、建立大客户的档案
- 五、建立大客户服务的特殊流程

第二部分 展示自身的职业形象

- 一、 着装与个人仪容
- 二、 言谈与举止
- 三、 表情礼仪
- 四、 时刻牢记微笑的传播力

第三部分 接待与拜访

- 一、 商务会面礼仪：
迎送、称呼、问候致意、人际距离、引导——在走廊、在楼梯、在电梯、在会客

仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪

六、接待与拜访礼仪：

不守时的人不可信——守时就是信誉；

七、乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车、的士、飞机、火车等；

八、商务通讯礼仪：电话礼仪、手机礼仪；

九、座次礼仪：尊位的概念、常见场景座次礼仪——开会、乘车、会客、宴会等；

十、餐饮的礼仪：

1. 吃中餐的礼仪

2. 吃西餐的礼仪

3. 如何体面地饮酒

4. 喝茶礼仪

十一、KTV 礼仪

第四部分 礼品的选择与馈赠

一、 礼品不是越贵越好，而要投其所好

二、 礼品代表什么？

三、 馈赠礼品的对象及时机

第五部分 政府公关技巧

一、 公关不是搞腐败，送礼也要有技巧；

二、 参访接待的目的和操作技巧；

三、 与政府之间的关系（日常、节日等）如何把握——跟进方法；

四、 政府官员心理特征分析分析

关键人物的几种类型

关键人物的性格特点分析

十二、如何持续交往核心领导？如何成为长期的朋友？

十三、如何防范与政府交往的风险

(全文完)