

商礼影响力——销售礼仪赋能客户关系

课程背景：

商业环境飞速变化之下，大多数企业意识到传统的客户关系维护法已经不适应当下市场，客户的整体需求在变、人员素质思想也在变，销售人员与TOB客户长时间战线往来打交道过程，也是客户关系管理的过程。大多数企业销售人员在过程中容易出现以下情况：

- 按自己的惯用思维与接触客户，容易产生反感；
- 只看重业绩，未建立与关键客户长期关系机制；
- 不注重细节，打交道过程目标直接无服务理念；
- 商务场合无团队意识，未梳理各自角色与分工；
- 缺乏识人能力，不懂得识别不同层次客户的需求。

事实上，与客户接触过程是长期且流程性的过程，初次接触如何破冰？方案介绍如何展示？不同场景如何沟通？亲疏关系如何把握？礼仪是销售人员在接待拜访接触客户过程中，非常重要的一项核心素养。课程将围绕“以客户为中心”核心理念，植入近年多个行业头部企业实战案例进行分析，提升销售人员的礼仪意识，更好建立与客户之间圆融舒适的商务关系，从而获得信任创造更多成交机会。

当销售人员内外兼修、处事圆融，方能为企业品牌形象加分、赋能业绩增长！

课程目标：

- 深植理念：掌握客户往来关系建立中核心的“利他”思维
- 清晰角色：具备不同场景面对客户时的角色身份场景意识
- 塑造形象：建立专业得体且符合企业品牌的商务销售形象
- 修炼举止：掌握得体的商务礼仪行为标准、知礼懂礼习礼
- 提升修养：与不同客户相处懂分寸、有效提升关系影响力

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：销售人员、市场人员、业务人员

课程方式：

1. 课堂讲解+案例分析+情景模拟+小组 PK
2. 60%知识点讲授+40%针对性情境互动演练

课程模型：



课程大纲：

导入：

- 一、建立信任关系三要素：公司/产品/个人
- 二、**TOB** 市场客户往来场景图解析
- 三、礼仪赋能关键客户的信任建立法

【案例】头部企业：从自我狼狈到客户感动

【案例】接待中的惊喜从来都是精心设计

【案例】与行业竞争对手的差距差在哪里

第一讲：销售通识礼仪应用篇

一、销售礼仪应用法则

1. 个人修养 VS 礼仪素养

2. 销售礼仪思维：利他、双赢

【案例】从商务饭局位次学礼仪思维

【案例】高管不经意间的观察力

二、会面礼仪

1. 问候礼、称呼礼、鞠躬礼
2. 点头礼、挥手礼、名片礼
3. 应用握手礼的三原则
4. 引起注意的自我介绍
5. 他人介绍与集体介绍

三、电梯礼仪

1. 请进电梯的礼节
2. 电梯内站位的礼节
3. 满员时的礼让

四、乘车礼仪

1. 小轿车位次礼仪
2. 越野车位次礼仪
3. 商务车位次礼仪
4. 帮开车门的举止礼仪

五、线上沟通礼仪

1. 电话沟通状态调整
2. 电话沟通声音礼仪
3. 添加微信有礼方法
4. 微信交流的三要素

【演练】角色+场景代入互动

第二讲：商务拜访客户礼仪篇

一、礼仪在拜访流程中的应用

1. 拜访十大要点：行为/沟通/流程
2. 陌客拜访 VS 老客户拜访
3. 拜访礼仪在销售四阶段中的区分

【案例】高质量拜访来自十大关键点管理

二、拜访前的准备

1. 人员资料准备
2. 建立拜访目标
3. 拜访预约礼仪

【案例】多人拜访时的角色分工

三、拜访形象打造

1. 职业发型与仪容礼仪
2. 品牌化拜访着装管理
3. 男女士商务着装要点
4. 商务着装与配饰禁忌

【案例】与客户同频是最得体的形象

四、拜访氛围把控

1. 会面入座礼仪
2. 沟通时间管理
3. 沟通举止禁忌
4. 重要细节管理

【案例】拜访落座时寒暄的艺术

五、专业表达呈现

1. PPT 设备准备
2. 综合呈现准备

3. 表达台风打造

【案例】生动表达产品价值才能被看到

六、商务送礼艺术

1. 真诚的表达心意
2. 选品的四个关键
3. 话术与时机把控

【案例】降本意识分层级客户礼品规划+送礼话术建议

七、拜访结束礼仪

1. 沟通总结与确认
2. 结束后关系跟进
3. 有礼请对方留步

【案例】如何通过反馈建立下一次接触？

【工具】一页纸拜访清单+组员梳理内部清单

【互动】客户/销售角色互换+礼仪沟通演练

第三讲：商务接待客户礼仪篇

一、制定接待流程

1. 接待类型区分：商务、政务
2. 双方人员确定：主方、客方
3. 制定接待流程：表格、场景

【案例】客户体验感探索

【工具】接待场景流程梳理+标准制定

二、迎接讲解礼仪

1. 商务场景迎接礼节
2. 会面寒暄介绍礼仪
3. 参观讲解开场设计

4. 讲解过程互动技巧

【案例】正式且轻松的开场方式

三、会议接待管理

1. 桌面摆台准备

2. 会议茶水准备

3. 会议设备调试

4. 来宾位次安排

5. 茶水服务礼仪

【案例】头部企业会议茶水服务亮点

【案例】饮品多样性管理：咖啡/茶/饮用水

四、合影送行礼仪

1. 合影位次安排

2. 合影组织话术

3. 重要客户送行礼仪

4. 结束后的关系维护

【工具】关键客户往来档案表+学员现场梳理总结

第四讲：商务往来场景礼仪篇

场景一：商务茶席礼仪篇

一、中国茶文化解析

1. 中国茶文化基本认知

2. 中国茶 VS 世界的茶

3. 茶礼“和礼俭”精髓

二、商务茶具的应用

1. 茶杯特点与使用

2. 认识茶艺六君子
3. 茶席器具的分类
4. 茶具与冲泡要点
5. 茶礼世界影响力

三、茶席角色与礼仪

1. 主人应注意的礼节
2. 客人应注意的礼节
3. 入席、敬茶、续茶要点
4. 茶席间行为与沟通禁忌

【互动】谢茶礼的正确做法

【案例】泡茶必须是基本最高的领导吗？

【案例】茶桌客户沟通谈资准备与喜好探寻

【案例】拜访过程不能出错的品茶礼仪

场景二：商务宴请礼仪篇

一、全方位宴请准备

1. “宴请”新理解
2. 选址方案及匹配度
3. 寒暄及入席礼仪

二、宴请位次安排

1. 位次尊位意识
2. 位次舒适程度
3. 位次安排灵活变通

三、点菜原则与禁忌

1. 主客间禁忌与关系
2. 点菜流程及问询礼

3. 酒水及饮品的选择

四、餐桌举止礼仪

1. 六大餐具的讲究
2. 餐具使用与禁忌
3. 优雅吃相显修养
4. 餐桌请菜与夹菜

五、酒桌文化与结束安排

1. 开场词的四个核心
2. 敬酒、劝酒、拒酒
3. 结账的步骤与时机
4. 结束时寒暄与安排

【案例】某经典商业饭局的位次逻辑

【案例】如何点菜既体面又能控预算？

【案例】敬酒方位与倒酒礼仪的原则

【案例】饭局，是用心识别客户喜好的绝佳机会

总结与作业

- 一、有效学习行动方法
- 二、训后个人行动计划
- 三、梳理客户往来档案