

# 大客户销售场景化礼仪

## 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