

商务礼仪与商务谈判提升特训

主讲：石华彬老师

一、商务礼仪基本认知

A 商务礼仪概述

1. 礼仪的定义与特征
2. 商务礼仪的作用
3. 商务社交礼仪与约定俗成习惯的差异

B 交际礼仪

1. 名片礼仪
2. 电梯、楼梯礼仪
3. 乘坐交通工具的礼仪：乘小轿车、的士、火车等
4. 商务通讯礼仪：
5. 馈赠礼仪：选择、赠送礼品的技巧
6. 引路引导礼仪

C 餐宴礼仪

- 中餐礼仪
- 中餐礼仪简介——你在品味食物，别人在品味你
- 西餐礼仪简介

D 职场礼仪

职场礼仪要点，办公室人际关系/整洁的办公环境/适度的音量/遵守工作纪律/尊重他人的空间/文明礼貌的用语/影响职场人际关系的十“小节”

E 职业形象中的仪态——体现你的职业素养

1. 职业人的仪态要求
 2. 职业人的仪态礼仪——现场训练与指导
- 迎接客户时的正确站姿 / 办理业务时的正确坐姿 / 工作区间的正确行姿 / 低处取物的正确蹲姿
- 常用的几种手势礼仪 / 微笑 / 眼神 / 别让小动作坏事
 3. 职业人的仪态禁忌

F 职业形象塑造篇

定位你的职业形象——让形象辅助您事业的发展

1. 职业形象的构成要素
 2. 职业形象对事业发展的影响
- 职业形象中的仪表(1)——视觉美学在形象塑造中的运用
1. 职业着装的基本原则：
 2. 常见着装误区点评
 3. 男士服饰的选择与搭配，
 4. 女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配

二、商务沟通、谈判技巧

A 客户的开发与发展

大客户开发的三个关键

B 销售沟通的法宝

沟通前的准备

沟通的习惯

沟通对象的类型识别

C 沟通的三个核心

内外和谐

不按照剧本发展

让沟通清晰而且有说服力

D 成功谈判四要素：利益、方案、标准、替代方案

E 谈判致胜三概念：保留价格、预计价格空间、建立谈判筹码

F 高效谈判技巧概念

① 谈判开局阶段 4 大策略

② 谈判相峙过程 2 大策略

③ 谈判收尾时的 2 大策略