

360°完美客户关系—

商务客户接待礼仪与交往艺术

【课程时间】2天

【主讲老师】胡爽姿

【培训对象】企业中高管、职场人士

【培训模式】讲授、多媒体、情景演练、案例分析、小组讨论等等

【培训目标】

- **形象品位**：了解掌握商务礼仪知识和塑造良好职业形象对个人及企业产生的重要影响，学会正确运用商务礼仪知识和塑造职业形象的方法。
- **交往智慧**：掌握商务礼仪在人际交往中的应用方法，帮助您在进行商务活动中，得体大方迎来送往的礼仪，指导您在商务活动中如何做到游刃有余。
- **学以致用**：引导式教学，不仅仅是教会理论，更重要的是通过情境演练、将商务职场实际工作中的特殊情况进行分解，真正做到让您学以致用。
- **多维度提升礼仪素养**
 - 商务形象——端庄大方、得体自然
 - 行为规范——关注细节、稳重自信
 - 交往艺术——进退有度、有礼有节
 - 复制传承——全套 PPT 提供给学员，回到企业可复制

【课程大纲】

模块一：商务接待礼仪背后的逻辑分析

壹、商务礼仪的特点分析

1. 以成交目标为导向
2. 以长久客户关系为目标

二、商务接待做好强准备

1. 工具应用：客户画像

比如：企业商务接待中的客户群体特点代表

2. 把握做好每一次商务接待的三个关键要素

模块二：先敬罗衣后敬人——个人形象塑造

一、你的形象就是企业形象

1. 形象效应与人际交往心理学
2. 把握良好第一印象的三要素
3. 第一印象没建立好，怎么办？
4. 是人穿衣服不是衣服穿人——你可以打造属于自己风格的形象

二、个人形象打造与管理

1. 商务女性赢得尊重的形象打造
 - 接待客户时的商务着装
 - 温婉大气的着装推荐

- 色彩、款式、面料怎么选会更适合自己？
- 现场着装点评
- 2. 饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足？
- 如何选择最适合自己的饰品？
- 穿对衣服选对鞋
- 3. 商务男士，为影响力而选择穿戴
- 商务接待中，要根据客户的特点来配合着装
- 商务西装与商务休闲西装的正确判断与选择
- 西服的面料、颜色、款式，如何选择？
- 商务衬衫的选择与西服如何搭配？
- 领带如何选择？如何搭配？
- 细节是魔鬼——皮鞋、皮带、手表、袜子、笔
- 同款式公文包的选择
- 男士提升个人品位的三个关键

模块三：仪态气质—修炼个人气场的法宝

一、肢体语言管理-揭开无声语言的面纱

仪态气质不是搔首弄姿，更不是简单的站走坐蹲，举手投足均体现出一个人的家教与修养，更代表着社会角色及地位。

1. 你的站姿是迎来欣赏还是鄙视？站姿训练
2. 如何坐出雅致却不失自信--男士、女士的不同坐姿训练
3. 永远挺直你的上半身--男士、女士的不同走姿训练
4. 最不起眼的蹲姿会出卖你--男士、女士的不同蹲姿训练
5. 不同手势在商务场合中的应用
6. 引导有术，招呼有方的各种手势技巧

二、表情礼仪

1. 您一定要知道“贵人笑”的魅力与价值
 - 生活中的细节培养真诚、真心、真性情的笑容
 - 笑容是一种语言
2. 眼神—映照内心最真实的独白
 - 从训练到眼神的真诚表达
 - 眼神真诚表达的 531 法则（5 米、3 米、1 米）

讲解、示范、实操、分组练习、现场点评

模块四：交往智慧--商务会面中的礼仪行为

一、问候礼仪—顺利开展人际关系的润滑剂

1. 问候的意义和时机
2. 问候礼仪的细节

二、用你的手握出经济效益

1. 握手的内涵与时机
2. 握手的顺序、时间和方式

三、称呼礼仪

1. 记住对方的名字
2. 初次见面的称呼
3. 让称呼拉近彼此的距离
4. 职位、职务称呼的艺术

四、名片礼仪

1. 名片的作用
2. 递交名片的礼仪
3. 接受名片的礼仪
4. 名片的放置

五、介绍礼仪的几种常见情境

1. 自我介绍
2. 第三方介绍
3. 多人介绍的顺序及细节

六、送客的礼仪

1. 送别宾客的程序
2. 送别时间恰当
3. 不同情境下的送客方式
4. 慎终如始，则无败事

周总理的待客之道

七、不同情境下的位次礼仪

1. 动态情境下的位次安排
 - 位次礼仪的行为背景
 - 步行位次礼仪
 - 上下楼梯位次礼仪
 - 乘坐电梯位次礼仪
 - 进入办公室的位次
2. 静态情境下的位次安排
 - 会见、会谈、不同会议位次礼仪
 - 签字仪式位次礼仪
 - 各种不同款车型车辆位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌
 - 合影位次规范

模块五：迎来送往—商务交往的进退有度

一、拜访商务客户

1. 拜访的类型？
2. 拜访的准备与形象要求？
3. 拜访的基本礼仪？
4. 怎样的拜访行为让客户尊重？
5. 理清拜访客户的目的
6. 拜访时自然建立好感的技巧

二、会议洽谈礼仪

1. 有备无患、不失礼数
2. 参加会议的礼仪

3. 会议发言礼仪
4. 接待礼仪中的“度”如何把握？
- 案例分享

三、礼尚往来的秘诀

1. 礼品选择的规律和章法
2. 人事礼缺一不可
3. 有好礼还要有会送礼的人
4. 避开送礼的雷区

四、中餐宴请饭局的设计与礼仪

1. 普通宴请与正式宴请的重要区别？
 2. 亲自宴请和陪同领导宴请的角色特点
 3. 企业如何确定宴请接待规格？
 4. 商务宴请的程序如何设计？
 5. 点菜是门学问
 6. 宴请席位、座次如何安排？
 7. 商务人士必备的餐桌礼仪
 8. 宴请说辞设计
- 欢迎辞 祝酒辞 欢送辞 答谢辞 敬酒、劝酒、拒酒、挡酒
9. 如何调节席间气氛？
 10. 宴请的目的如何巧妙的达成？
- 案例分析

模块六：互联网时代的通信礼仪

一、电话的礼仪

1. 座机仍然是商务、公务的重要工具
2. 商务交往中手机形象的打造
3. 拨打、接听电话的五大行为礼仪

二、微信使用礼仪

1. 添加微信的正确方式与心理效应
2. 用微信联络客户的艺术
3. 用微信汇报工作的技巧与禁忌
4. 微信文字与语音使用的礼仪

三、E-mail使用礼仪

1. 压缩文件的E-mail使用
2. 发送E-mail的礼仪
3. 接收到客户、上司、同事E-mail时的反馈

课程总结