

完美客户关系

客户商务接待礼仪实战应用

【培训背景】

有数据表明，越高端的人士越注重礼仪细节，大客户销售商务交往中，销售人员的个人素养往往起着举足轻重的作用。他不仅体现出销售人员个人的职业素养，同时体现出职业道德中是否值得被尊重，更重要的体现出一家企业对销售人员的要求及整体管理高度。

我国是礼仪之邦，自古对礼仪的要求都很高。尤其是到了当今，礼仪，已经不是一个人个人的素质体现，也是一个优秀的销售商务人士业务能力的亮点，更成为了一个企业形象的延伸，商务礼仪是与高端客户沟通的桥梁。因此，销售中商务礼仪培训，成为了当今企业培训的重点内容。

【课程时间】1天/6小时

【主讲老师】胡爽姿

【培训对象】政企客户经理、营销团队人员

【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】

- 1、**实战为本**——没有说教，不要大量理论，给学员最直接的客户接待的思维和训练方法，学员可以在课堂中结合自身经历提出问题，老师现场作答。
- 2、**情景实训**——通过学习和训练，全面提升商务接待礼仪的核心知识和不同情境下的运用技巧，让学员学以致用。
- 3、**小饭局、大赢家**——商务宴请是客户交往活动中高频率且对人员有着高要求的场景致意，课程通过对商务宴请前期准备、餐中接待、结束后再邀约的流程再现，让学员掌握一套可运用的饭局艺术。
- 4、**知己解彼**——拓展、维护客户关系，拥有高情商可谓是如虎添翼。知己解彼，了解自我，通晓客户，让客户关系的发展无往不利。

【课程大纲】

模块一：衣服穿不对，事业受拖累

一、建立起良好的第一印象可以让你事半功倍

- 1、您可知道首因效应与晕轮效应对第一印象的建立有多重要？
- 2、如何把握第一印象的三要素？
- 3、树立良好的声誉需要十年以上的时间，而毁掉他只要短短的几秒钟。

二、仪容仪表礼仪——个人形象管理

- 1、政企客户商务交往对服饰的要求
- 2、商务女士如何打造赢得尊重的仪容仪表
 - 基于情境的场合着装
 - 政商场合的颜色选择
 - 着装点评
- 3、饰品搭配
 - 低调、简约的场合装饰
 - 如何选择最适合自己的饰品
- 4、商务男士，为影响力而穿戴
 - 政商交完中男士中式服装与西装的选择与穿着规范
 - 您不仅仅要知道“三个三”原则
 - 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？

模块二：进退有度——政府客户交往的礼仪讲究

【现场情境演练、学员提问、老师解答】

- 一、政商接待的工作准备
 - 1、符合政商接待的群体效应、观众效应
 - 2、客户接待交往的仪态管理
 - 人际交往肢体语言的分寸感
 - 得体大方与自信的行为表现
- 二、客户交往中礼仪应灵活应用
 - 1、守时就是信誉——“时”如何把握？
 - 3、问候礼仪——顺利开展人际关系的润滑剂
 - 4、握手与人际的建立
 - 握手的顺序、时间和方式——作为主人、客人时的区别在哪儿？
 - 5、名片礼仪——一来一往中让对方记住你

- 6、介绍礼仪的几种常见情境——喧宾不夺主的风度
- 7、送客的礼仪——以终为始的送客技巧
- 8、商务活动中的位次礼仪——位置坐不对，事业受拖累
 - 乘车位次
 - 陪同、行走时的位次
 - 国内、国际会议位次
 - 合影拍照位次

模块三：饭局赢家——宴请就是一场精心设计的社交布局

思考：政务宴请、商务宴请的区别以及重要注意事项

一、客户宴请前的准备工作

- 1、有备无患，请客之前的热身准备
- 2、宴请方的人员配备与工作配合
- 3、让每一位参与者都成为赢家
- 4、宴请前五注意
- 5、请客有讲究，邀请有方法

二、饭桌上的礼仪很重要

- 1、用餐位次的安排
- 2、餐桌上用餐的个人礼仪
- 3、让所有客人都感觉自在

案例分析：张总，你的秘书谱真大。

三、点菜功夫很重要

- 1、谁来点菜最合适
- 2、提前了解
- 3、投其所好
- 4、不顾此失彼
- 5、与酒水搭配

案例分析：一份经过精心设计的菜单

四、餐中交流的艺术

- 1、明晰目的
- 2、适时开场
- 3、察言观色、调节气氛
- 4、学会聆听—学会听懂客户的弦外之音
- 5、话题设计与表达---如果对方总是沉默怎么办？

五、餐中酒的礼仪

- 1、识酒、奉酒、品酒的酒文化
- 2、斟酒有讲究

3、敬酒有方，劝酒有度

4、敬酒的规矩与礼仪

案例分析：敬错了时机的酒

课程总结