

# 商务礼仪与谈判沟通

**【课程时间】** 1-2天（两天为深度解析版，一天为浓缩精华版）

**【主讲老师】** 胡爽姿

**【培训对象】** 企业高管、采购商务、客户营销人士

**【培训模式】** 讲授、多媒体、情景演练、案例分析、小组讨论等等

**【培训背景】**

商务礼仪与商务谈判，是指身在商场的人士接待客户与合作伙伴时必须遵守的行为规范和所进行的交易谈判。这种规范不仅约束着商务人士在交际场合的言谈举止，而且也是人们必须的一种“通用语言”。是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度，是赢得对方信任与认同的重要砝码。

商务活动中，交易的成败与得失，蕴藏在商场人士熟悉的交易谈判之中。任何人想要在商务场合中表现得得体、彬彬有礼，想要在商务活动中进行交易谈判，都必须遵守商务礼仪。有认同才会有合同，有诚意才会有生意！

**【培训目标】**

**礼仪服人**——没有人愿意和一个无礼的人交往，即使是为了利益屈服，也不会尊重你。商务人士，掌握在社会交往与商务活动和谈判中应该注意的基本礼仪、礼节以及相关的禁忌，是人际交往、接待谈判等场合中重要的影响力筹码。

**共生共赢**——通过对商务礼仪知识的了解掌握商务活动的基本规律，并能有效的在实际工作中得以运用。

**商务谈判**——谈判从“自然发挥”到“有章可循”，是一个由量的积累到质的改变。成交，是智慧的碰撞、是影响力的博弈，是心理上的共赢。

**【课程大纲】**

## 模块一：形象管理促进人际关系发展

### 一、打造建立信任的个人形象

- 1、 商务人士的修养—仪表、礼貌、机智、内涵
- 2、 把握良好第一印象的三要素
- 3、 商务女士的仪容仪表与服饰选择

- 4、 商务男士着装选择
- 5、 商务谈判人员服饰选择的基本原则
- 6、 商务接待中的着装禁忌

## **着装点评**

## **第二部分：商务交往中的客户接待礼仪**

### **一、 商务接待与客户会面礼仪**

- 1、 有条不紊的工作作风
  - 2、 守时就是信誉
  - 3、 问候礼仪—顺利开展人际关系的润滑剂
  - 4、 自我介绍、介绍他人、多人介绍
  - 5、 用你的手握出经济效益
    - 谁先伸手
    - 握手的顺序、要领和禁忌
  - 6、 名片礼仪——多个场景下的名片礼仪
- 情景演练：《递接名片错在哪儿?》
- 7、 陪同客户时的行进礼仪：行进、电梯、楼梯
  - 8、 乘坐电梯是先进后出还是后进后出?
  - 9、 奉茶礼仪
  - 10、 各类场景下的位次礼仪
    - 办公室沙发位次
    - 接待室位次
    - 会议室位次
    - 合影位次
    - 签约位次

情景演练：乘车位次

- 11、 送客的礼仪
- 讨论：送到哪里由什么决定?

### **二、 商务拜访**

- 1、 合宜的时间和基本的礼节
- 2、 进入他人领地的礼仪：预约、约见、敲门
  - 注意观察、适可而止
  - 开门见山、主题明确
  - 彬彬有礼、注意细节
  - 进退有度、恰到好处

- 3、拜访客户时与领导的配合
- 4、拜访客户时与同事的配合
- 5、拜访前、中、后的注意事项

### 三、商务用餐接待礼仪

- 1、分清楚正式宴请与常规工作宴请
- 2、宴请前的强准备
- 3、低标准做出高宴请规格
- 4、点菜和订菜
- 5、酒水的恰当准备
- 6、餐桌的礼仪
- 7、陪同领导用餐的配合
- 8、宴请的禁忌与注意事项

## 模块三：商务谈判的沟通方法

### 一、无处不在的沟通谈判

- 1、在沟通中你喜欢什么样的沟通方式？
- 2、从人性的角度看沟通
- 3、从习惯的角度看沟通

课堂体验：沟通视觉引导卡

### 二、顾问式谈判—构建商务沟通模型

- 1、顾问式谈判的两个因素：关系和结果
- 2、做一个高情商的谈判者
  - 社交意识与社交技能
  - 自我意识与自我管理
- 3、做一个高价值感的谈判者
- 4、四种不同谈判类型矩阵分析
- 5、不同性格类型的谈判风格
  - 与容忍型性格的人沟通
  - 与回避型性格的人沟通
  - 与合作型性格的人沟通
  - 与强硬型性格的人沟通

分组讨论：不同类型谈判者的沟通突破点

### 三、商务谈判的沟通方法

1、厘清谈判目标和目的

2、读懂客户的微表情，建立信任--有认同才会有合同

3、听、问、说，谈判者的三大法宝

- 善于“聆听”去接收和理解信息
- 有力“提问”挖掘、引导谈判的目标
- 精准“表达”来反馈谈判方案

案例分享：你的谈判 BATNA 是什么？

典型案例分析、场景演练

**课程总结**