

完美客户关系——

《不同情境下的商务礼仪与高情商沟通》

一、 课程背景：

当今社会，已经将商务礼仪提升到软实力的高度来谈论，而软实力包括礼仪和沟通两大能力。主要针对公司商务人士设计的课程，主要内容是商务职场人士的礼仪规范和修养表现，以及商务职场人士的情商修为、沟通礼仪和沟通技巧。美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或者咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格来购买这种能力。”可见，在商务职场中沟通有多么重要！

二、 课程对象：企事业单位商务人士

三、 课程目标：

意识先行——课程先让参训人员对商务礼仪有良好认识，意识到商务礼仪在当今社会人际交往中、企业发展中起着越来越重要的作用。

情景带练——没有说教，不要大量理论，结合企业现下实际工作需求，给参训人员最直接的客户接待、拜访等各场合中的思维和方法，全面提升商务礼仪的核心知识和不同情境下的运用技巧。

高情商沟通——掌握商务场合与客户的聊天、谈话及沟通技巧，通过对个人性格的特点认识，提高个人情商修为，建立内在良好的情绪管理能力，为客户商务交往助力。

四、时间安排：2天（6小时/天）

五、培训形式：情境实践、案例分析、分组讨论、游戏引导、多媒体等

六、主讲老师：胡爽姿

七、课程纲要

前言：商务人士的个人修炼

1. 培养不卑不亢的良好心态
2. 提升个人情商
3. 增强见识品味

第一部分：商务职场人士的个人礼仪修养

一、完美的形象是个人修养的写照

1. 职业形象的构成要素；
2. 职业形象对事业发展的影响，不要挑战你的人格底线；
3. 你的形象价值百万——不修边幅的人在社会上是没有影响力的；
4. 看起来就象个成功者——定位你的职业形象；

二、整装待发的商务活动前奏准备

1. 首应效应、末轮效应
2. 仪容仪表的基础，清洁跟个人能力有关吗？
3. 修面：男士魅力的亮点！

4. 化妆：女士商务形象的标志！

5. 商务人士的发型要求；

6. 商务形象中的服饰

- 着装误区点评

男士着西装十大硬伤@女士着正装十项注意

- 女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配

三、商务场合个人形象仪态礼仪

【现场模拟演练】

1. 气质、气场与个人仪态有关系吗？

2. 仪态是无声的语言，举手投足皆是修养

- 优雅的举止提升个人形象

- 恰当的举止能够增进双方的沟通

- 冰冻三尺非一日之寒——个人仪态姿势训练

3. 站姿、坐姿、走姿的基本要领

4. 纠正日常生活中的不良习惯

第二部分：客户交往中的商务礼仪场景化应用

【现场情境演练、学员提问、老师解答】

、 商务交往中刚见面时的礼仪规范

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. 用你的手握出经济效益
 - 握手的内涵与时机
 - 握手的顺序、时间和方式
 - 送客时的握手（作为客人、主人应该有怎样的礼仪呈现）
5. 名片礼仪在不同场景下的应用
6. 介绍礼仪的几种常见情境

二、 商务活动中的位次礼仪

1. 不同车型车辆的位次礼仪
2. 陪同、行走时的位次
3. 企业内、外各类型会议的位次安排
4. 商务宴请的位次安排
5. 合影拍照时该如何安排？

第三部分：迎来送往—商务交往的进退有度

一、进行客户商务的礼仪

1. 商务交往中有哪些拜访类型？
2. 拎清拜访客户的目的
3. 不同类型的拜访该如何做准备？

二、 拜访时自然建立好感的技巧

1. 形象上与客户建立“我们感”
2. 获得关键人物的欢迎
3. 拜访中的礼仪细节：进入办公室、入座、寒暄…
4. 拜访礼仪中的“度”如何把握？
5. 巧妙的化解尴尬

案例分享：

三、 礼尚往来的秘诀

1. 小礼怡情的观念和品味
2. 礼品选择的规律和章法
3. 人、事、礼的完美结合
4. 有好礼还要有会送礼的人
5. 避开送礼的雷区

第四部分：宴请就是一场精心设计的社交布局

、 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、 让每一位参与者都成为赢家
- 3、 宴请前五注意
- 4、 请客有讲究，邀请有方法

二、 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

三、 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
- 6、把握“谈生意”的时机

四、 餐中酒的礼仪

- 1、中、西方酒文化的区别
- 2、识酒、奉酒、品酒的酒文化
- 3、斟酒有讲究
- 4、敬酒有方，劝酒有度
- 5、敬酒的规矩与礼仪

案例分析：敬错了时机的酒

五、 政府客户宴请

1. 遵循规章
2. 言语有度
3. 接待有方
4. 不失礼仪
5. 情在诚中
6. 进退有度

六、 宴席中，个人的用餐礼仪规矩

- 1、单独宴请
- 2、陪同领导宴请

第五部分：公司、办公室、会议接待礼仪

一、接待前准备 5 步骤

1. 客户到达时间
2. 客户到达人数
3. 接待场景布置：办公室、会议室、接洽室等
4. 备齐有关资料
5. 各部门沟通

二、客户接待各项工作安排与统筹

1. 需要接送的客户如何安排？

2. 需要食宿的客户如何安排？

3. 办公室接待茶水安排

三、会议接待礼仪准备

1. 高效会议源于会前准备：会议服务的安排

2. 会议着装根据会议性质

3. 根据与会人员安排位次

4. 会议主持礼仪

5. 会议发言礼仪

6. 参会者礼仪

第六部分：商务人际交往的高情商沟通艺术

工具：高效沟通的基础：读心

测试：性格测试

、 知己解彼——人际交往的沟通心理学

1、 高效沟通，快速识人

诊断测试：《我是哪种沟通风格？》

性格分析之：驾驭型/老虎型

性格分析之：表现型/孔雀型

性格分析之：和平型/考拉型

性格分析之：思考型/猫头鹰型

案例分析

2、如何与不同性格的人进行沟通

情境演练

二、人际沟通中常见的心理学策略

1. 相似效应——“一见如故”的话题选择
2. 互惠效应——懂得人情要“收支平衡”
3. 自我暴露效应——认知相交，贵在交心
4. 让客户感受到你的真诚
5. 拒绝做不良情绪传播者
6. 中国人的“面子”文化要顾及
7. 惹人生厌的“过度表现

三、训练高情商沟通的思维能力

1. 非语言沟通的应用
 - 沟通中如何创造安全的氛围
 - 建立良好的理性 ABCDE 思考模式
 - 体态密语——寻常姿势传递不寻常的信息
2. 引导式沟通的四个步骤
 - 1) 建立信任
 - 8 个不可小觑的沟通障碍
 - 拒绝“非 A 则 B”的简单选择

2) 有效提问

- 发出正确的信息
- 三大提问技巧

3) 积极聆听

- 准确接收信息
- 克服聆听的障碍

4) 表达反馈

- 恰当的反馈
- BIA、BID 反馈模式

情景演练：

课程总结