

以成交为导向的商务礼仪实战应用

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：商务职场人士、营销精英

三、 时间安排：2天/12小时

四、 课程目标：

1. **准备大于能力**：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。没有过多的说教，不要大量理论，给学员最直接的客户拜访的思维和训练方法。
2. **销售贯穿全程**：课程中，礼仪贯穿到拜访客户、与客户交往的全过程中，就实际场景为大家提供可执行的礼仪应用方法。
3. **场景化礼仪实战**：训练员工良好的客户拜访能力，有效降低初访客户的流失率，提升精准客户的满意度。掌握必备的商务礼仪，不仅有利于企业的经营发展，同时提升员工的职业自信，让客户全面感受到公司的卓越管理。

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、主讲人：胡爽姿

七、面授课程纲要：

前言：客户心理学与商务礼仪的关系

一、礼仪对人际关系的正、负面影响

- 1、如何准确把握与客户中的“度”
- 2、商务礼仪如何影响交易达成
- 3、商务礼仪影响力的心理学因素

第一部分：准备大于能力——拜访客户前的形象礼仪

、“你”是公司的形象代言人

- 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、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？

第二部分：以礼服人——客户拜访的必备商务礼仪

【现场情境演练、学员提问、老师解答】

、 商务会面礼仪

- 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、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

5、名片礼仪

- 拜访客户时名片放在哪里最为合适？
- 名片应用的细节

6、介绍礼仪的几种常见情境

7、商务活动中的位次礼仪

- 乘车位次
- 陪同、行走时的位次
- 合影拍照位次

第三部分：饭局赢家——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、饭桌上的礼仪很重要

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---如果对方总是沉默怎么办？

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

第四部分：客户交往，从识人开始，商务人际交往中的双向互动

一、 客户拜访沟通的三个要点

1、 先决条件：对话的内容应该是实质性的和深思熟虑的

2、 赢得信任：对话的内容应该真实而具体

3、 引出话题：保持对话简短明了，幽默且干脆的谈话可以吸引对方

二、 快速识人、知己及彼，百战不殆

■ 测试：性格测试

1、 高效沟通，快速识人

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

● 不同性格人的沟通技巧

● 不同性格人沟通时反常表现的特点及应对

- 复合型人的沟通技巧

三、 体现高情商沟通的技巧训练

1、 正面态度 SET

2、 不做破坏性评价

3、 培养观察事实的思维

3、 无条件接纳

四、 有效提问

1、 明确提问的出发点

2、 用问题引导目标

3、 聚焦目标 正向思考

4、 慎用“为什么”多问“是什么”

四、 深度倾听

1、 积极倾听的阶段

2、 积极的倾听技术

3、 让对方感觉到我正在倾听的反应

4、 避开的沟通障碍

五、 积极反馈与收尾“扎口袋”

1、 BIA、 BID 反馈工具

2、 重视感

3、 安全感

4、价值感

5、肯定，赞美，认同

课程总结