

# 中国式客情关系

## 政企客户交往商务礼仪与沟通艺术

### 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：1-2 天

### 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、以礼服人：**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。

**3、“赢心”沟通：**拜访客户、工作中与领导的沟通，对于职业人来说至关重要

的能力。课程从实战实训出发，有效有用、有趣有落地。

**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、课程纲要：**

## **第一部分：准备大于能力——培养人际关系的敏锐度**

一、每个人都是不一样的

- 1、不能要求别人看法、反应、态度、行为完全一样
- 2、大多数客户不是你心目中的样子
- 3、营销，很难有选择客户的机会与权力
- 4、同样的事情，不能假定发生在每个人身上同样有效

二、让别人喜欢跟你相处

- 1、销售是没有第二次机会建立第一印象
- 2、不看帅不帅，而是看是否符合他的标准
- 3、让客户感觉你是个靠谱且有安全感的人

三、政府职能部门与人员职级说明

- 1、了解职能及职级说明
- 2、解读本公司政企客户的职级特点

## **第二部分：以礼服人——客户交往必备商务礼仪**

【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
- 6、介绍礼仪的几种常见情境
- 7、送客的礼仪，慎终如始，则无败事
- 8、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：宴请政企客户饭局安排**

### 、 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、请客有讲究，邀请有方法：开门见山、借花献佛、暗度陈仓、声东击西

#### 4、宴请被拒的思考

### 二、点菜重要性

- 1、选择不对=不知体恤，按照自己喜好点菜=自私
- 2、舌头、面子、钱包的艺术，是宴席成功的开始
- 3、点菜水平决定社交高度，钱花得不少，吃得不满意
- 4、谁来点菜最合适？
- 5、点菜原则：过程快、4不点、菜数、搭配
- 6、点菜禁忌：宗教禁忌、地区禁忌、个人忌口、其他禁忌

### 三、饭桌上的礼仪很重要

- 1、商务宴请位次该如何安排？
- 2、宴请方同事如何打配合？

### 四、餐中酒的礼仪

- 1、斟酒有讲究：给别人倒酒、别人倒酒、倒多少酒
- 2、敬酒有方，劝酒有度
- 3、喝酒的节奏
- 4、敬酒的规矩与礼仪
  - 自己敬别人酒
  - 如何让对方端杯？
  - 别人敬自己酒

案例分析：敬错了时机的酒

## 五、酒后留情

- 1、嘘寒问暖、一杯酸奶、热水、热毛巾
- 2、最后闷杯酒，不要让酒杯空着
- 3、最关键就是饭后独处时机，留足时间说正事

## 第四部分：与政企客户的沟通艺术与技巧

### 一、 了解客户的心理

- 1、不同角色、不同身份的心理不同
- 2、你几乎猜不到客户的需求，尤其是个人需求
- 3、你有什么不重要，重要的是客户需要什么
- 4、专业，是指了解客户的能力，对其熟悉的程度

### 二、 相互了解，人际关系的剥洋葱法

- 1、训练自己聆听的能力
- 2、相互了解不一定关系好，关系好的一定相互了解
- 3、寻找擅长的、有意义的、难忘的、有成就的话题
- 4、时刻判断对方对我讲的话题是否感兴趣

### 二、 如何了解对方的基本信息

- 1、如何切入话题
- 2、适当开展赞美
- 3、适当自我暴露

#### 4、积极寻找与对方的相似性；

- 事实的相同
- 三方相同
- 曾经的相同
- 未来想相同

### 三、投其所好

- 1、不要跟对方攀比
- 2、不轻易否定别人
- 3、引起共鸣

### 四、相互满足

- 1、给足对方安全感的满足
- 2、精神方面愉悦别人
- 3、物质方面让利别人

### 五、沟通技巧训练

#### 一、建立信任

- 1、正面态度 SET
- 2、不做破坏性评价
- 3、培养观察事实的思维
- 4、无条件接纳

#### 二、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”

### 三、 深度倾听——外围与核心

- 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

### 四、 积极反馈

- 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