

完美客户关系

银行高端商务礼仪实战训练及应用

【课程时间】1天（6小时）

【主讲老师】胡爽姿

【培训对象】银行行长、中高管、业务部人员

【培训模式】引导式教学、方法讲解、多媒体、情景演练、案例分析、小组讨论

【培训目标】

1. **实战为王**——引导式教学，情景式演练，不仅仅是教会理论，更重要的是通过情境演练、将商务职场实际工作中的特殊情况进行分解，真正做到让您学以致用。
2. **学以致用**——一套可以帮助您在进行商务活动中，得体大方迎来送往的礼仪，指导您在商务活动中如何做到游刃有余。帮助改善商务人士的精神面貌，着装品味、礼仪礼节和总体态度，令其在与人客户商务会面中更加自信、游刃有余。
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。

【课程大纲】

模块一：品味形象—高端商务交往的个人形象设计

一、你的形象何止百万？

1. 把握良好第一印象的三要素
2. 是人穿衣服不是衣服穿人—你可以打造属于自己风格的形象

二、商务女士如何打造赢得尊重的仪容仪表

1. 永不会错的商务着装建议
2. 温婉大气的着装推荐
3. 色彩、款式、面料怎么选会更适合自己？
- ◆ 现场着装点评
4. 饰品搭配——画龙点睛还是画蛇添足？
5. 如何选择最适合自己的饰品？
6. 女士，丝巾的选择与搭配
7. 商务场合的香水小知识您知道多少？
8. 穿对衣服选对鞋

三、商务男士，为影响力而选择穿戴

1. 现代男士，了解中式服装与西装的文化提升着装品味
2. 商务西装与商务休闲西装的正确判断与选择
3. 西服的面料、颜色、款式，如何选择？
4. 商务衬衫的选择与西服如何搭配？
5. 领带如何选择？如何搭配？
6. 细节是魔鬼—皮鞋、皮带、手表、袜子、笔
7. 不同款式公文包的选择

8. 男士提升个人品位的三个关键

模块二：交往智慧—客户交往商务礼仪实战应用

一、问候礼仪—顺利开展人际关系的润滑剂

1. 问候的意义和时机

2. 问候礼仪的细节

二、用你的手握出经济效益

1. 握手的内涵与时机

2. 握手的顺序、时间和方式

三、东西方文化下的称呼礼仪

1. 记住对方的名字

2. 初次见面的称呼

3. 让称呼拉近彼此的距离

4. 职位、职务称呼的艺术

三、名片礼仪

1. 名片的作用

2. 递交名片的礼仪

3. 接受名片的礼仪

4. 名片的放置

四、介绍礼仪的几种常见情境

1. 自我介绍

2. 第三方介绍

3. 多人介绍的顺序及细节

五、送客的礼仪

1. 送别宾客的程序

2. 送别时间恰当

3. 不同情境下的送客方式

4. 慎终如始，则无败事

六、不同情境下的位次礼仪

1. 位次礼仪的行为背景

2. 步行位次礼仪

3. 上下楼梯位次礼仪

4. 乘坐电梯位次礼仪

5. 进入办公室的位次

6. 各种不同款型车辆位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌

7. 合影位次规范

案例分享：不同情境下的位次含义及规范把握

模块三：饭局赢家——宴请就是一场精心设计的社交布局

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、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

案例分析：张总，你的秘书谱真大。

一、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

二、餐中交流的艺术

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

三、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

课程复盘、总结