

# 国际商务礼仪实战演练

## 【课程目标】

1. 培训结束后，学员能够塑造完美高端品质的个人商务形象
2. 培训结束后，学员能够运用得体的会面礼仪接待拜访高端客户
3. 培训结束后，学员能够根据不同接待拜访对象得体应用礼仪规范
4. 培训结束后，学员能够礼貌周到的与客户进行高效能沟通交流
5. 培训结束后，学员能够精准安排车辆、会议、宴请接待等接待规格

## 【课程对象】

企事业单位管理人员与市场专员

## 【课程内容】

### 一、商务接待拜访礼仪

#### （一）商务人员仪容仪表礼仪的价值

1. 视频导入什么是形象？
2. 图片启迪你的形象价值几何？
3. 什么是职业形象？
4. 你的着装是否符合企业文化和行业气质
5. 什么是企业形象
6. 形象如何定位，如何塑造？
7. 你的形象与企业形象的内在关联

## (二) 商务人员形象塑造与细节锤炼

- 1.职业形象自我检查表——测测你的商务范
- 2.仪容礼仪细节塑造——成功从细节开始
- 3..男性商务人员的着装规范
- 4.女性商务人员的着装规范
- 5.商务着装六禁忌
- 7.商务着装五应原则

## (三) 商务人员的仪态礼仪——赢在举手投足间

- 1 接待拜访人员规范的站、坐、行、蹲的文化内涵
- 2.持、递、接物、笑的亲和感染力
- 3.会面礼仪的正确使用
- 4.目光 微笑 问候礼 欠身礼 握手礼 点头 鞠躬礼仪的商务场合使用实操训练

## 二、商务接待礼仪

- 1.接待工作的八步准备流程
- 2.如何确定接待规格——商务接送礼仪
- 3.位次礼仪
  - (1) 车辆位次礼仪
  - (2) 会面位次礼仪
  - (3) 谈判位次礼仪
- 4.得体的会面礼仪，让你洞察客户
  - (1) 介绍礼 名片礼

(2) 握手礼 问候礼

#### 5.接待细节让你赢得客户信任

(1) 引领、同行及入座的礼仪

(2) 电梯、楼梯、电动门礼仪

(3) 茶水饮品接待礼仪

#### 6.中餐、自助餐接待礼仪

(1) 中餐的选址、座次、点菜、敬酒、照顾及餐桌禁忌礼仪

(2) 自助餐的主题、菜品、顺序、时间、交流及相关禁忌礼仪

#### 7.规范的送别会给客户留下良好印象

(1) 得体言语道别

(2) 主动拉门绅士感

(3) 鞠躬点头示亲和

(4) 目送时间是 10 秒

#### 12 礼品馈赠礼仪

### 三、商务拜访礼仪

#### 1.商务拜访的时机确定

(1) 什么时候拜访最佳？

(2) 在哪里拜访最合适？

(3) 提前多久预约最妥当？

#### 2.商务拜访的联通礼仪

(1) 电话拜访、预约、沟通礼仪

- (2) 你会发工作短信吗——短信礼仪
- (3) 商务邮件礼仪六个不
- (4) 微信在工作中使用的 8 个礼仪细节

### 3.商务拜访前期准备八步流程

- (1) 确定目的 了解对象
- (2) 准备资料 预设时间
- (3) 开门见山 直述来意
- (4) 恰当表现 赢得关注
- (5) 敏锐观察 投其所好
- (6) 明辨身份 主次兼顾
- (7) 突出重点 宣传优势
- (8) 调试心态 不轻言败

### 4.商务拜访的程序安排

- (1) 电话预约 道明来意
- (2) 核准时间 明确地点
- (3) 设计形象 酝酿情绪
- (4) 计划行程 准备资料
- (5) 礼貌拜访 适时赞美
- (6) 真诚简明 掌握时间

### 5.锦上添花的馈赠礼仪

- (1) HWO 谁送给谁
- (2) HWY 为什么送

- (3) WHAT 送什么
- (4) WHEN 什么时间送
- (5) WHERE 什么地点送
- (6) HOW 怎么送
- (7) 有何禁忌

#### 四、商务言谈沟通礼仪

##### (一) 如何在沟通中与客户建立信任感

###### 1、三大原则助力沟通效果

- (1) 情感共鸣——沟通=70%的情感+30%的内容
- (2) 氛围渲染——沟通从打开身心开始
- (3) 环境创造——如何用非语言代替语言沟通

###### 2、沟通视窗的四个象限

- (1) 公开象限
- (2) 隐私象限
- (3) 盲点象限
- (4) 潜能象限

##### (二) 沟通的三大技术

- 1、如何清晰有效的表达自己的思想 ——工作表达之金字塔
- 2、如何智慧的引导他人掌握话语权——苏格拉底式沟通的运用
- 3、如何解决沟通中的矛盾与纠纷——智慧的第三选择帮助你

##### (三) 实战演练

- 1、与下属沟通演练实战一
- 2、与上级沟通演练实战二
- 3、与同级沟通演练实战三
- 4、与客户沟通演练实战四