

# 《销售精英商务魅力形象修炼》

## 【课程背景】

随着世界经济的发展，特别是全球经济一体化的不断形成，商务往来增多，如何才能在众多企业中脱颖而出，除了需要卓越的能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，建立良好优雅的企业形象，此时，商务礼仪便起到了一个十分重要的作用。

商务礼仪是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求，体现了人与人之间的相互尊重，同时也约束了商务活动中的某些方面。在商务往来中，任何一个表现都可能会导致意想不到的结果，也许是一块手表，也许是一顿晚餐。企业竞争，是素质的竞争。教养体现细节，细节展示素质。领导人的素养高低对企业的发展非常重要！

其次，高层商务活动中离不开交际应酬，在不同的交往活动中我们会遇到不同的人，而面对不同的人怎样进行交往也是一门艺术。

最后，在商务交往中，个人代表整体，总裁的一举一动，一言一行，就是企业的金牌形象代言人。良好礼仪同时还是人际关系的润滑剂。现代企业强调团队精神，而礼仪可以促进这一力量。好的商务礼仪在人际交往中会给人一种亲和力，增进吸引和情感交流，增强信任和解。因此，总裁的形象是构筑企业公众形象的代表，总裁在工作及社交往来中，不仅反映出自身的素质，而且直接反映出企业的对外品牌形象。

## 【课程收益】

- 找到个人色彩规律及风格规律，懂得在商务场合运用形象力展示自身品牌形象；
- 掌握商务拜访、会面、接待、谈判、参加会议的礼仪规范，言行举止体现个人修养，展示企业形象；
- 掌握良好的语言和非语言沟通技巧，创造和谐的氛围，让商务交往一马平川；
- 学习中餐礼仪文化，掌握商务社交的宴请之道，得体应对餐宴社交；
- 商务交往礼仪体现企业的公众形象，提升企业社会效益和经济效益；

## 【课程特色】

内外兼修，与工作现状紧密结合理论和实践相结合，简单、易学、实用。

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣：

## 【课程时间】

1天（6小时），时间分配由实际情况而定

## 【适用学员】

企业所有层级销售人员

## 【课程纲要】

第一讲：礼仪文化素养修炼——商务精英成功的必修课

## 一、礼仪是中国文化的核心

1. 重新认识礼仪
2. 中国古代五礼
3. 现代文明礼仪

## 二、商务礼仪的理念与原则

## 三、销售精英魅力修炼功课

## 第二讲：商务精英形象魅力塑造——科学管理魅力商务形象

### 一、品牌魅力修炼——职场魅力形象理论

1. 什么样的人容易脱颖而出？
2. 印象管理：首轮效应定输赢
3. 魅力形象 55387 定律

### 二、魅力形象修炼——品位形象提升之旅

1. 个人形象=企业形象
2. 美丽是学出来的
3. 魅力是修出来的

### 三、魅力品位修炼——由形象到气质之路

1. 知道越多需要越少
2. 找到您的色彩规律
3. 实用的色彩搭配方法
  - 3.1 找到适合您的色彩
  - 3.2 女士色彩搭配方法
  - 3.3 男士彩类型的搭配
4. 找到适合您的着装风格
  - 4.1 人与风格的关系
  - 4.2 女士的风格类型
  - 4.3 女士风格定位与应用
  - 4.3 男士不同风格类型
  - 4.5 男士风格定位与应用
5. 精英男士场合着装礼仪
  - 5.1 三色原则
  - 5.2 三一定律
  - 5.3 马甲的穿法
  - 5.4 领带的秘密
  - 5.5 衬衣的穿着
6. 卓越女性成功着装要点
  - 6.1 职业装—职业第一，美丽第二
  - 6.2 约会装—传情达意
  - 6.3 Party—出众的法则
  - 6.4 休闲装—不是怎么穿怎么脏
  - 6.5 饰品—管住人们的视线
  - 6.6 丝巾—搭配优雅女性
  - 6.7 鞋包—整体形象的一部分
7. 着装的 TPO 原则

## 8. 商务着装的禁忌

### 第三讲：专业的仪态礼仪——印象心理学指导下的精英举止

#### 一、商务举止礼仪

1. 站姿、坐姿的规范及注意问题
2. 手姿的禁忌、国际上手姿的差异
3. 眼神运用的规范及注意问题等
4. 商务活动中得体的行为举止

#### 二、商务日常礼仪

- 1、称呼---称呼的基本要求与规范、禁忌等
- 2、致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等
- 3、名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等
- 4、握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
- 5、介绍---介绍的分类：他人介绍的要求与顺序、介绍的手势与规范等
- 6、电梯礼仪---电梯位次、规范与禁忌
- 7、电话礼仪---打电话、接电话、规范与技巧
- 6、握手礼仪---握手顺序、方式、禁忌

### 第四讲：精英销售人员接待礼仪

#### 一、迎接客人前

- 1、了解对方到达时间、交通工具方式
- 2、提前到达
- 3、交通工具准备

#### 二、接到客人后

- 1、注重寒暄
- 2、办理入住
- 3、热情交谈、把握时间

#### 三、引导

1. 迎接引导来宾的方位
2. 引导线路
3. 站姿需要在旁等候
4. 手势指引
5. 奉茶
6. 引导入座
7. 迎送

情景演练：接机后沟通送至酒店/办公室相关礼仪实训

### 第五讲：销售人员拜访客户礼仪培训

#### 一、拜访客户时的细节问题

- 1、拜访客户要提前约好时间
- 2、拜访客户要找对决策人
- 3、不要浪费客户的时间

## 二、销售人员拜访客户前的准备

- 1、外部准备要充分
- 2、内部心理准备

## 三：拜访客户礼仪从进门开始

- 1、礼貌敲门或按门铃，稍作等候
- 2、开门后的话术
- 3、开门后的态度要诚实大方
- 4、进门前细节注意——换鞋，雨伞问题

## 四、拜访客户交谈时的礼仪

- 1、用开放的问题让客户侃侃而谈
- 2、注意仔细倾听，适时发问
- 3、对客户异议要认真对待，巧妙解决

## 五、拜访客户确定成交

- 1、邀请式成交
- 2、选择式成交
- 3、预测式成交
- 4、授权式成交

## 六、拜访客户后致谢告辞礼仪

- 1、观察客户，看是否要告辞
- 2、不要在拒绝之后，还虎蛇添足

分组情景演练接待、拜访客户的整个过程，从中找出问题所在

## 第七讲：商务谈判礼仪

### 一、商务谈判原则

1. 主方谈判的接待准备
2. 主座谈判迎送工作
3. 谈判室的布置
4. 谈判室的座次安排
5. 参加谈判的礼仪

### 二、商务会议礼仪

1. 会议的理念与类型
2. 大中型会议座次
3. 座次排列中外有别
4. 汽车位次的礼仪

## 第八讲：交往沟通艺术

### 一、沟通的基本概念——沟通不只是说话那么简单

关键：弄懂言外之意

### 二、非语言沟通技巧——超越文字之外的信息交流

1. 肢体语言泄漏心理秘密
2. 肢体语言使用的原则

3.“看”的礼仪与技巧

4.“听”的礼仪和技巧

### 三、有声语言的沟通—既是障碍又是桥梁的通道

1. 交际用语的传统文化

2. 语言的规范与应用

3. 令人讨厌的语言行为

4. 用别人喜欢的语言说话

5. 如何应对没有准备的提问

### 第九讲：商务宴请礼仪

#### 一、邀请

#### 二、中餐礼仪

1、准备、组织、邀请、点菜等规范、

2、座次规范

3、用餐席间礼规、席间用餐沟通禁忌

4、酒桌文化

5、送客礼仪

5.1 送客时的态度

5.2 送客时的语言