

# 《职业形象塑造与礼仪+客户沟通与营销技巧》定制课程大纲

【培训时间】：1天

【培训对象】：新员工

【课程收益】

- 1、正确认知商务谈判的底层逻辑，梳理正确的双赢谈判理念
- 2、通过对谈判原理的学习，学员能够理解谈判的目的与可能存在的障碍。
- 3、掌握基本的谈判技巧，提高说服力。
- 4、掌握特定场景下的不同谈判方式选择和表达要点梳理。
- 5、掌握基本的职场商务礼仪要点。
- 6、通过商务礼仪规范，能够在不同的职业场景下，应对得宜。

【课程大纲】

## 第一篇 职业形象塑造与礼仪

### 第一讲 关于职业形象的基本认知

- 1、如何理解职业形象
- 2、职业形象塑造的核心意义
- 3、职场仪容的基本规范要求
  - 1) 何为仪容
  - 2) 女士职场仪容
  - 3) 男士职场仪容
- 4、职场仪表的基本规范要求
  - 1) 何为仪表
  - 2) 男士职场仪表
  - 3) 女士职场仪表

### 第二讲 职场基本礼仪规范

- 1、职场礼仪的内涵与外延
- 2、职场礼仪的核心意义
- 3、职场行为礼仪

- 1) 职场礼节用语
- 2) 握手礼仪
- 3) 微信礼仪
- 4) 汇报礼仪
- 5) 办公室日常行为礼仪

### **第三讲 职业场景中的职场礼仪**

#### 1、商业会谈的礼仪场景运用

- 1) 会面礼仪
- 2) 介绍礼仪
- 3) 座次礼仪
- 4) 洽谈礼仪
- 5) 告别礼仪

#### 2、商务宴请的礼仪场景运用

- 1) 宴会准备礼仪
- 2) 宴会中的礼仪
- 3) 商务馈赠礼仪

## **第二篇 客户沟通与营销技巧**

### **第一讲 认知沟通的底层逻辑**

#### 1、理解沟通的核心定义

#### 2、拆解沟通发生的原理

#### 3、分析沟通不畅的障碍

- 1) 缺乏必要的信息
- 2) 缺乏重要性共识
- 3) 没有重视倾听
- 4) 无法理解对方的需求
- 5) 缺乏有效的情绪控制
- 6) 缺乏有效的反馈
- 7) 其它客观障碍

## 第二讲 有效沟通的基本技巧

### 1、表示尊重

- 1) 开放的心理状态
- 2) 尊重的有形姿态
- 3) 营造良好的沟通氛围

### 2、准确表达

- 1) 结构化表达
- 2) 数字化表达
- 3) 比较式表达

### 3、深度倾听

- 1) 结构化倾听三要素
- 2) 确认信息的四步法

### 4、有效提问

- 1) 提问的时机
- 2) 提问的方式

### 5、建设性反馈

- 1) 什么是建设性反馈
- 2) 建设性反馈的表达公式

## 第三讲 营销的基本策略

### 1、营销的底层逻辑拆解

### 2、科学的需求是什么样的？

- 1) 清晰性：如何将客户口述的需求落实到具体怎么做上？
- 2) 完整性：如何挖掘出客户意识不到的需求？
- 3) 真实性：需求是要有所取舍和优先级的

### 3、获取客户情报的方法

- 1) 客户拜访中的细节分析
- 2) 网络媒体的运用

### 4、面谈中的挖掘技巧

- 1) 建立信任的技巧
- 2) 挖掘需求的提问模式
- 3) 准确接收客户给出的信息

### 5、沟通中的洞察人心

- 1) 语言沟通的判断法
- 2) 肢体语言判断法

## 6、需求的重复与确认

- 1) 明确客户的需求或者初步意向
- 2) 明确下一步营销跟进动作