

礼促成功

《商务接待与外拓拜访礼仪》建议实施方案

主讲人：朱美林

课程背景：

中国的众多企业在充满竞争日益成熟的市场环境下，在运营管理和制度建设上已日趋完善，越来越多的管理者为了保持企业的持续增长，开始关注于企业各级管理者的核心能力与素质的培养。同时，一个成功的企业也需要拥有一支高素质的职业化的团队作为保证。销售是最具挑战性的职业，世界上 80% 的富翁都曾是销售人员。然而在绝大多数的商品供应都呈现多元化甚至是同质化的今天，销售面临的竞争也更加激烈。“天下大事，必作于易；天下大事，必作于细。”销售工作从和客户见面，交谈到成交，包括了数不清繁琐细节。一个细节就有可能感动客户，促成交易；一个细节也有可能引起客户的反感失去客户。销售人员怎样才能有一个值得信赖的形象；怎样和客户寒暄，营造出亲和力的沟通氛围；怎样迅速引起客户的注意力及兴趣；怎样倾听；怎样应对客户的拒绝；怎样得体沟通等。这些细节都是销售人员必须了解和掌握的，并贯穿于销售工作的始终，所以，成功的销售离不开这些细节，更离不开商务礼仪素养的贯穿。

传统银行的服务模式由 1.0 发展至 4.0，更多的智能设备替代人工，也导致客户的到店率越来越低，那么用心服务好到店的每一位客户就由其重要。如何能让到店客户感受到我们的专业和温度选择我们，这需要银行网点的服务人员有着良好的心态和职业素养，通过我们的表情、言谈举止、业务专业操作来为客户提供优质的服务，提高银行的市场竞争力。

银行转型对多渠道资源整合，大量的柜面业务转至柜员机办理，柜员转型为具有营销能力的客户经理或大堂经理，不仅要做好厅堂内的客户接待服务工作，更做提高外拓拜访客户的商务能力。

银行员工代表了银行的品牌形象，提升员工服务礼仪规范，可以更好的树立银行品牌形象。

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、外拓的礼仪规范，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；
- 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；

培训效果呈现：

● 知识实战性：课程内容让学员掌握不同接待场合的形象标准、掌握场合接待服务礼仪和服务流程、掌握日常商务礼仪标准，掌握外拓拜访接待规范，让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到

● 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象

● 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式，

■ **课程时间**：半天（三小时），时间配由实际情况而定

■ **授课讲师**：朱美林

■ **适用学员**：

执行层、银行客户经理、外拓工作人员

■ **商务接待与外拓拜访礼仪课程纲要：**

开场：破冰分组&课堂约定

第一讲：商务礼仪价值百万

一、立足中国看礼仪

破冰：微笑游戏

1. 孔子：我用一生维护“礼”
2. 孟子：养老尊贤，俊杰在位
3. 影响百代的“周礼”

二、价值百万的商务礼仪

1. 商务礼仪概述

研讨：商务精英为什么要学礼仪

三、放眼世界观礼仪

分享：世界上最伟大的商务精英

1. 没有第二次机会去改变第一印象
2. 小礼节带来大买卖

第二讲：商务形象创建满分印象——科学管理魅力商务形象

一、“印象管理”下的商务职业形象

案例分享：主持人杨澜案例引发思考

导入：形象六要素

1. 第一印象
2. 首因效应

3. 晕轮效应

讨论：你最欣赏哪位同事的商务形象？为什么？

二、启动个人无声显示器

1. 魅力从“洁”开始
2. 发型也要行
3. 妆容从细节处制胜
4. 闻香识人
5. 让你的首饰锦上添花

三、商界精英靠衣装

原则一：符合身份原则

原则二：扬长避短

原则三：遵循 TPOR 原则

原则四：商务男士着装（西装、衬衫、领带/领带夹、皮带、鞋袜）

注意：商务男士着装“三个三”

原则五：商务女士魅力着装（服装风格、套装、皮鞋、配饰）

视频：《穿 PRADA 的女魔头》

注意：商务女士着装禁忌

互动：学员着装自我检查进行总结

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：银行商务精英接待礼仪

1. 商务接待的流程
2. 迎接与指引礼仪
3. 奉茶礼规
4. 座次排列中外有别
5. 汽车位次的礼仪
6. 告别送客的礼仪

案例：《迎接余世维》

情景演练：商务接待流程实训

第五讲：商务精英拜访客户礼仪

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
- 3、买卖不成仁义在，离开的潇洒

本章互动：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

第六讲：银行外拓接待礼仪

一、外拓业务前期准备

- 1、外拓营销物料准备
- 2、外拓营销方案策划
- 3、外拓营销活动实施
- 4、外拓小组及人员分工

二、外拓接待技巧

- 1、面带微笑，主动上迎
- 2、礼貌问候、把握自我介绍
- 3、开场中的“声情意动”，与对方建立和积累感情
- 4、介绍产品，注意倾听，抓取有用信息
- 5、异议处理

三、送客礼仪

- 1、送客时的态度
- 2、送客时的语言

本章节互动：商区.社区.园区.农区场景分组演练、纠偏

第七讲：回顾与通关

1. 回顾课程
2. 答疑解惑
3. 通关展示
4. 合影道别