

礼赢职场《商务接待与拜访礼仪》建议实施方案

主讲人：朱美林

■ 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，增强信任和了解。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。

■ 课程目标：

- 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；

■ 培训人群：

企业所有层级销售人员

■ 授课讲师：

朱美林

■ 培训时长：

一天（可视企业员工现状而进行培训内容调整，具体培训时间视情况而定）

■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：课程内容让学员掌握商务场合形象标准、掌握接待服务流程、掌握日常商务场合礼仪标准，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，

■ 商务接待与拜访礼仪课程纲要：

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：商务接待礼仪

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：商务拜访礼仪培训

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

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