

以礼赢客户——

# 营销人员的商务礼仪

主讲：曹燕欣

## 前言：

懂得人心，人性，知道如何与不同人打交道，能让不同风格的人都尊重自己，信任自己，既有专业能力又有人格魅力，能让你的客户与你建立稳定的“粘”性，主动选择你，这样的销售才是真正优秀的销售。

礼仪对于营销人员，不仅仅是人际交往中的基本技巧与规则，更是在体现一个人的教养与品行，恰当得体的运用礼仪，是营销人员的基本要求之一。

**课程时长：**1-2 天

**课程对象：**销售精英、销售顾问、销售经理等从事大客户销售人员

## 授课形式：

传统：视频、案例、小组讨论，辅导、咨询、

独特：探讨与碰撞，开放式交流与对话，教与学平等理念。

## 培训收益：

1. 了解礼仪在销售过程中的重要作用——建立对礼仪的积极认知
2. 帮助营销人员打造专业、可信的职业形象——形象礼仪与形象运用
3. 学习营销过程中的商务礼仪应用——恰当的运用礼仪，展现良好形象
4. 学习高情商的礼仪运用——提升客户关系管理效率，展示个人人格魅力
5. 掌握如何以礼待人以礼识人的能力——让礼仪成为销售工具之一

## 课程纲要

### 第一部分：营销与礼仪——为什么销售人一定要懂礼仪

- 1：销售是经营人心的“艺术”

### 第二部分：让你的形象走在你的能力前面——营销人员的形象礼仪与形象运用

- 1：先敬罗衣后敬人——形象对营销人员的重要性
- 2：营销人员的形象管理宗旨——打造最佳的第一印象，牢牢吸引客户
- 3：营销人员的形象礼仪原则——尊重场合，符合身份，得体恰当
- 4：营销人员的形象管理目的——让你的形象为你的工作目标服务
- 5：服装对营销人员的重要作用——服装不只是用来穿的  
——服装隐藏的那些信息

——服装是可以利用的工具

——顶层商务精英们的着装观念以及如何利用服装表达自己的（案例）

#### 6、你就是你所穿的——营销人员的着装管理与规范

——不同场合不着装（正装、商务休闲装、日常时间与客户会面着装）

——打造有质感，有专业感的高端商务形象

7：仪容与仪表的重要性——细节决定成败（男士仪容仪表细节，女士妆容与发型）

#### 8、着装与营销心理学——如何利用服装“粘”住客户

——通过观察客户服装风格识别客户特质

### 第三部分：举手投足间，既有教养也有智慧——营销人员的仪态举止礼仪与肢体信息识别

1：肢体语言密码——肢体语言既展示个人教养还传递各种信息

2：营销人员的仪态举止礼仪原则——专业感、沉稳感、信赖感

——站姿、坐姿、手势、眼神、表情的规范

营销人员的举手投足间传递的信号——教养、情商、魅力

4、营销人员的仪态礼仪误区——露出八颗牙齿笑就能打动客户吗？

——身体语言的外在与内在关联

5、仪态举止与营销心理学——商务合作中的肢体语言分析与运用

——通过观察客户的肢体动作识别客户特质

——巧妙运用肢体动作与客户建立积极互动

6、仪态举止与商务交往中的边界感——区分合礼合理的举止与容易产生误会的举止

7、商务交往中的禁忌肢体动作——有损个人形象的举止动作

### 第四单元：礼仪，存在于营销的每一个环节中——营销人员的商务礼仪运用

本单元可按场景设计——如拜访、接待、会谈、应酬、交际等

本课纲以商务接待与会面场景为主

1、一千次电话都比上一次会面——商务会面礼仪

2、有经验不如有计划——商务接待的计划制定与前期准备

合礼周密的会面准备——仪式、日程、交通、人员、物料、场地、座次、会议内容、宴请等

3、商务接待中的场景礼仪——接机（接站）礼仪全过程

4、营销人员的商务礼仪运用——完整商务会面礼仪（接待）

迎接有讲究——你的重视不在语言里，在行动里（谁来接，在哪儿接、如何接）

称呼别小瞧——称呼并不是随便叫的，高情商的称呼方式

问候与寒暄——拉近双方距离展现情感态度的具体方式

握手礼必须有——如何与不同职位，不同关系的人握手，如何通过握手展现内在力量，如何通过握手判断客户风格

介绍有章法——商务介绍不是简单的姓名通报

位置礼仪一点不能错——通用的位置礼仪原则、位置礼仪的运用（站位、座次、走位、合影位、乘车位、电梯位）

引领与陪同——如何引领陪同客户，引领中的走位，站位，手势，速度，距离，多重关系的走位与站位

——陪同与引领中的沟通与介绍

入座有顺序有要求——展现良好风度只需两个动作

高规格的会议场景——会议室的布置，座次的安排，桌牌的设计、实用又美观的摆台、茶水与茶点的选择

会议礼仪与会议服务——递送资料，奉茶倒水，会务配合

商务会议中的表达与沟通——会议开场，会议中的表达与呈现，会议中的沟通特点与重点

商务会议中的情商力——观察与应变

名片与微信——不同群体不同的联系方式

商务赠送——礼物不是“送礼”，伴手礼是基本的待客之礼

送别之礼——善始善终，送与迎同等重要

#### 第四部分：营销人员的语言之礼与沟通艺术——会说话是营销人员的基本能力

- 1、会说话是营销人员的基本能力——教养和人品是沟通的基础
- 2、营销人员表达与沟通的五个要点——态度、情绪、教养、内容、方法
  - 专业、职业、精准
- 3：营销人员的表达与沟通——不是巧舌如簧，而是每句话都要落在客户心里
  - 不同场合，不同话题
  - 倾听与提问，跟随与认同，反馈与总结
  - 人际风格与表达沟通
    - 衔接，转折，切入的技巧
    - 如何快速与客户建立情感链接（破冰、打破心理界限的技巧）
- 4、网络沟通礼仪与要求——手机的接打礼仪、邮件的发送礼仪
  - 微信沟通中的使用礼仪（添加、分类、视频使用、文字沟通，语音沟通）
  - 微信使用的注意事项（表情，沟通尺度、资料发送、沟通时间等）
  - 如何利用朋友圈吸引客户，如何通过朋友圈了解你的客户
  - 邮件的使用礼仪（写、发、回复，介绍，邀请等）

**备注：商务宴请与酒桌礼仪请看单独大纲（完整商务宴请与交际礼仪）**

燕欣老师所有课程均为原创，享受原创版权保护，课程纲要仅提供给 参训客户，同行及培训机构请勿抄袭，违者责任自负