



接待与礼仪

打造企业美好形象，提升市场竞争力!

资深导师：王越



适合人员：

1. 高管团队：展现领袖风范；
2. 客户经理：加深客户信任；
3. 销售经理：团队提升，增效；
4. 销售代表：待客有道，促单；
5. 客服专员：礼仪升级，满意；
6. 市场经理：专业接待，拓客；
7. 行政助理：优化访客体验；
8. 市场专员：增强品牌魅力；

培训背景：

在当今这个竞争日益激烈的市场环境中，企业的每一次客户接触都直接关系到业务的成败与品牌的形象。优秀的销售团队是企业发展的核心驱动力，而他们的专业能力和形象直接影响着客户对公司的第一印象和长期信任。

这门课程，正是为了应对这一紧迫需求而精心设计的。它不仅仅是一门技巧课，更是一次思维模式的革新。课程从客情关系的深刻剖析入手，揭示了“靠人脉打天下”的真理，强调了在销售过程中，建立并维护良好客户关系的重要性远超乎苦干。一句话、一个眼神，都可能决定交易的成败，而信任则是这一切的基石。

随着课程的深入，我们将探讨如何以客户需求为导向，通过细致入微的观察和沟通技巧，精准把握客户心理，从而提供超越期望的服务体验。这不仅要求销售人员具备专业的产品知识，更需要他们拥有高超的人际交往能力和深刻的同理心。

此外，课程还特别强调了送礼艺术、迎客送客礼仪、烟酒茶餐等商务接待细节，这些都是塑造企业形象、增进客户关系的重要环节。通过实战案例分析，我们将教会学员如何在不同场合下，以得体而高效的方式展现企业的专业与诚意。

在这个快节奏的时代，企业之间的竞争已经不仅仅局限于产品和服务本身，更在于客户体验和品牌形象的塑造。作为企业高层，有责任为销售团队提供这样的培训机会，让他们成为企业的形象大使，以更加专业的姿态赢得客户的信赖与支持。

因此，我诚挚地邀请您及您的团队加入这门课程的学习之旅。让我们一起，为企业的长远发展注入新的动力与活力！

课程收益：

1. **精通客情关系，业绩倍增**：掌握客情秘诀，轻松赢得客户信任，提升销售业绩。
2. **提升人际魅力，赢在细节**：学会高效沟通技巧，让每次交流都成为成交的铺垫。
3. **精准洞察需求，定制服务**：深入了解客户心理，提供超越期待的服务体验。

4. **专业形象塑造，第一印象满分**：打造专业个人形象，让客户一眼难忘。
5. **高效送礼艺术，深化关系**：学会高端送礼技巧，巧妙拉近与客户的距离。
6. **商务礼仪精通，场合应对自如**：掌握商务接待礼仪，任何场合都能游刃有余。
7. **餐桌谈判高手，促成合作**：饭局组局与用餐礼仪并重，餐桌上也能谈成大单。
8. **烟酒茶礼，文化融入商业**：精通烟酒茶礼仪，以文化桥梁搭建商业合作。
9. **拒酒有方，不失礼不失态**：掌握拒酒策略，保持职业形象同时保护自身健康。
10. **全方位商务素养，职场晋升加速器**：全面提升商务能力，为职场晋升奠定坚实基础。

课程大纲：

- **第一部分、对商务礼仪的认知；**
 - 第一章、为什么礼仪很重要？
 - 第一节、靠人脉打天下比苦干强得多；
 - 第一、给我们钱的是人，要懂人性，与人相处；
 - 第二、一句话可以成事，也可以败事；
 - 第三、信任是开启心扉的钥匙；
 - 第二节、做事与做人是两套不同的逻辑；
 - 第一、做事-充分条件；
 - 第二、做人-必要条件；
 - 第二章、人是世界上最敏感动物；
 - 第一节、有些人天生自带拒绝感；
 - 第一、见面熟是一种能力，对别人感兴趣，喜欢与人打交道；
 - 第二、要具备良好的服务态度；
 - 第二节、没有两个人是一样的；
 - 第一、不能要求别人看法、反应、态度、行为完全一样；
 - 一、大多数客户不能满足你心目中的样子；
 - 二、与客户建立天然默契的概率微乎其微；
 - 第二、所有矛盾，都源于差距，没有对错；
 - 第三节、别拿性子直欺骗自己；
 - 第一、不会说话，让人不舒服、无聊、无趣；
 - 一、汝之蜜糖，彼之砒霜
 - 二、先做人，后做事，不是德才兼备；
 - 第二、嘴巴不仅属于自己，说什么根据需要；
 - 一、交浅别言深，情深别刻薄；
 - 二、中国人喜欢说“六合”，顾及上下、左右、前后的人；
 - 第三、没有难相处的人，只有不善于变通的沟通者；
 - 一、特意要去结识一个陌生人，事先做好充分的准备
 - 二、投其所好，令其两情相悦、相见恨晚，赢得对方信任；
 - 三、不能只图简单而不讲策略
- **第二部份、迎与送礼仪；**
 - 第一章、迎客礼仪；
 - 第一节、迎客礼仪；

- 第一、客户出发
 - 一、确认背景信息
 - 二、确认行程信息
 - 三、确认相关事宜
 - 四、确认接待安排
 - 五、提供天气信息
 - 六、提供紧急联系
 - 七、提供旅行信息
- 第二、安排接机
 - 一、运输工具准备
 - 二、提前时间到达
 - 三、提供温馨服务
 - 四、确保车内整洁
 - 五、地方特色介绍
 - 六、主动提供帮助
- 第三、客户入住
 - 一、选择熟悉酒店
 - 二、考虑房型需求
 - 三、考虑楼层需求
 - 四、提前提供信息
 - 五、介绍周边环境
- 第四、客户进场
 - 一、良好的第一印象
 - 二、做好欢迎的准备
 - 三、提供舒适的环境
 - 四、细致周到的安排
- 第二节、名片礼仪；
 - 第一、名片的递送；
 - 一、足够数量
 - 二、时机恰当
 - 三、递交顺序
 - 四、递送方式
 - 第二、名片的接收；
 - 一、接受名片礼仪；
 - 二、交换名片时用语；
 - 第三、如何索要名片；
 - 第四、微信的礼仪；
- 第三节、握手礼仪；
 - 第一、握手禁忌
 - 第二、握手顺序
 - 第三、握手时说什么
 - 第四、握手规范
- 第二章、行走礼仪；
 - 第一节、进出电梯礼仪；
 - 第一、电梯无人
 - 第二、电梯有人
 - 第二节、行进当中礼仪；
 - 第一、客人走内侧，主人外侧；

- 第二、2人并行礼；
 - 第三、3人并行礼；
 - 第四、4人并行礼；
 - 第三节、上下楼梯礼仪；
 - 第一、上楼梯时
 - 第二、下楼梯时
 - 第三、到楼梯间
 - 第四节、座车的礼仪；
 - 第一、轿车顺序；
 - 一、有专职司机；
 - 二、主人亲自驾驶；
 - 第二、商务车顺序；
 - 第三、座车座次
- 第三章、座次礼仪；
 - 第一节、会议座次；
 - 第一、根据会议桌排放；
 - 第二、根据领导者数量；
 - 第三、与上级领导会谈；
 - 第四、与外宾的会谈；
 - 第二节、宴席座次；
 - 第一、入座原则
 - 一、以“中”为尊
 - 二、以“右”为尊
 - 三、以“内”为尊
 - 四、以“佳”为尊
 - 五、考虑相互关联
 - 第二、同桌座次
 - 第三、多桌座次
 - 第四、入座顺序
 - 第五、离席顺序
 - 第三节、合影站次；
 - 第一、合影排位
 - 一、居前为上
 - 二、居中为上
 - 三、以右为尊
 - 四、靠近主人为尊
 - 第二、站位顺序
- 第四章、送客礼仪；
 - 第一节、道别方式
 - 第一、迎三送七
 - 第二、婉言挽留
 - 第三、相送一程
 - 第二节、后续联系预告
 - 第三节、客户关怀表达
- **第三部份、烟与茶礼仪；**
 - 第一章、烟之礼仪；
 - 第一节、敬烟礼
 - 第一、待客准备整合烟；

- 一、底部抽烟
 - 二、发烟成双
 - 三、如何递烟
 - 四、为什么整合烟？
 - 第二、哪些情况不能敬？
 - 第二节、接烟礼
 - 第一、接里不接外；
 - 第二、别人烟更贵；
 - 第三节、点烟礼
 - 第一、点烟礼仪；
 - 第二、回点烟礼仪；
 - 第四节、抽烟礼
 - 第五节、拒烟礼
- 第二章、茶之礼仪；
 - 第一节、备茶礼仪；
 - 第一、以客为尊；
 - 第二、按来拜访时间备茶；
 - 第二节、摆茶礼仪；
 - 第三节、斟茶礼仪；
 - 第四节、奉茶礼仪；
 - 第五节、接茶礼仪；
 - 第六节、品茶礼仪；
 - 第七节、喝茶禁忌；
 - 第一、欺客行为；
 - 第二、欺主行为；
- **第四部份、酒之礼仪；**
 - 第一章、目的与预算；
 - 第一节、培养感情
 - 一、拉近关系、笼络人心、褪去伪装，还原真相；
 - 二、关系达成需要高交往性；
 - 三、客户喝酒，你不喝会显得不尊重，没有诚意；
 - 第二节、公关武器
 - 第三节、接待预算
 - 第二章、喝酒的节奏；
 - 第一阶段、人饮酒；
 - 第一节、中规中矩；
 - 第二节、相互了解，打开话题；
 - 第一、了解越多，安全感就越多；
 - 一、相互了解不一定关系好，关系好的一定相互了解；
 - 二、寻找擅长的、有意义的、难忘的、有成就的话题；
 - 三、应该要时刻判断对方对我讲的话题是否感兴趣；
 - 第二、如何了解对方的基本信息；
 - 一、如何切入话题；
 - 二、适当开展赞美；
 - 三、适当自我暴露；

- o 第三、寻找与对方的相似性；
 - 一、事实的相同
 - 二、第三方相同
 - 三、曾经的相同
 - 四、未来想相同
 - 第二阶段、酒饮酒；
 - 第一节、酒壮英雄胆；
 - 第二节、投其所好，愉悦别人；
 - o 第一、不要跟对方攀比；
 - o 第二、不轻易否定别人；
 - 一、每个人都不喜欢被别人拒绝和排斥；
 - 二、要能理解、包容、体谅、支持对方；
 - 三、要让别人觉得淳朴厚道，放心交往；
 - o 第三、学会引起共鸣；
 - 一、如何找归因
 - 二、如何找对比
 - 第三阶段、酒饮人；
 - 一、忘掉自己是谁，自然本性昭然若揭，掏心掏肺，直抒胸臆；
 - 二、掀起高潮，表达忠心、友谊、学到不少；
 - o 第三章、倒酒的礼仪；
 - 第一、如何倒酒？
 - 第二、别人倒酒；
 - 第三、倒多少酒；
 - o 第四章、敬酒的礼仪；
 - 第一节、自己敬别人；
 - 第二节、如何让对方端杯；
 - 第三节、别人敬自己的酒；
 - o 第五章、拒酒的礼仪；
 - 第一节、拒酒的方法；
 - 第二节、拒酒的话术；
 - 第三节、如何喝酒不伤身？
 - o 第六章、酒后的安排；
 - 第一、嘘寒问暖、酸奶、热水、热毛巾；
 - 第二、最后的闷杯酒，不要让酒杯空着；
 - 第三、关键的饭后独处时机，留足时间说正事；
 - **第五部份、餐之礼仪；**
 - o 第一章、饭局如何组局？
 - 第一节、角色邀请
 - 第一、设局
 - 第二、主宾
 - 第三、赴局
 - 第四、陪客
 - 第五、局托
 - 第六、花瓶
 - 第七、挡酒
 - 第二节、邀请方式
 - 第一、邀请方式
 - 第二、宴请被拒

- o 第二章、选择餐厅
 - 第一节、官方正式
 - 第二节、不熟的人
 - 第三节、熟悉的人
 - 第四节、席不成六
- o 第三章、点菜要求
 - 第一节、点菜重要性；
 - 一、选择不对=不知体恤，按照自己喜好点菜=自私；
 - 二、舌头、面子、钱包的艺术，是宴席成功的开始；
 - 三、点菜水平决定社交高度，钱花不少，吃不满意。
 - 第二节、点菜权分配；
 - 第三节、点菜的原则；
 - 第一、过程快
 - 第二、四不点
 - 第三、菜品数
 - 第四、菜品搭配
 - 第四节、点菜的禁忌；
 - 第一、宗教禁忌
 - 第二、地区禁忌
 - 第三、个人忌口
 - 第四、其他禁忌
- o 第四章、用餐礼仪
 - 第一节、动筷礼仪；
 - 第二节、吃饭礼仪；
 - 第三节、夹菜礼仪；
 - 第四节、离席礼仪；
- **第六部份、送礼礼仪；**
 - o 第一章、为什么送？
 - 第一节、打通关系的敲门砖
 - 第一、铺垫关系
 - o 一、兵马未动，礼物先行，条件够了，礼数要懂；
 - o 二、有礼才会有利，舍小利求大利，礼与利紧密相连；
 - o 三、世界上没有绝对的公平；
 - 第二、铺垫利益
 - o 一、没人愿意一直为我们无偿办事；
 - o 二、求人办事前，要明确自己能给人家带来什么利益
 - o 三、以礼服人，送礼不是形式，花钱应付；
 - 第三、维护关系
 - o 一、维护人情
 - o 二、维护往来
 - o 三、维护私交
 - 第二节、跟进过程
 - 第一、求人办事，顺利的时候少，难免会遇到一些麻烦；
 - 第二、不是对方不尽心，确实是比较难办，要注意跟进；
 - 第三、用不说事的方式来催事，这才叫懂人情世故
 - o 第二章、应给谁送？
 - 第一、寻找线人
 - 第二、找经办人

- 第三、找中间人
- 第四、找关键人
- 第五、找影响者
- 第六、哪些人不能送
- 第三章、要送什么？
 - 第一节、礼物要有分寸；
 - 第一、考虑对方身份、目的、场合；
 - 第二、价值大小，人物级别，关键程度；
 - 第三、千万不要把来历不明的礼物送出去；
 - 第二节、礼品的分类；
- 第四章、什么时候送？
 - 第一节、送礼最佳机会；
 - 第二节、一定要提前送；
- 第五章、应该怎样送？
 - 第一节、送礼方式
 - 第一、借路搭桥
 - 第二、锦上添花
 - 第三、迂回包抄
 - 第四、以借代送
 - 第五、抛砖引玉
 - 第六、送笑礼
 - 第二节、送礼不失礼
 - 第一、撕掉价签
 - 第二、趋吉避凶
 - 第三、减少困扰
 - 第四、话随礼至
 - 一、不会说话，礼物再贵，也送不到对方心坎
 - 二、过程越简单越好
 - 三、进门奉上礼品，而不是离开时
- 第六章、如何面对拒礼？
 - 第一节、拒礼表演
 - 第一、通常被拒三次后，第四次才收礼；
 - 第二、求人办事，不可能总是一帆风顺；
 - 第三、拒收礼物，但是对送礼人有好感；
 - 第二节、不敢收
 - 第一、关系不够，不放心
 - 一、谁去送比送什么更重要；
 - 二、感觉不到诚意、不够信任，可能被要挟；
 - 三、担心有后遗症，被要挟，安全度是首先考虑的；
 - 第二、担心对方管不住嘴
 - 第三节、不能收
 - 第四节、不想收
- 第七章、送礼的原则；

学员总结



