

# 《商务礼仪与谈判技巧》

## 课程背景：

本课程从宏观层面分析了影响政府、国企的高层的各个关键决策角色，并且以最快的方法识别客户的决策链；同时又从微观角度深度剖析不同决策角色内心深层次的本源性需求，找到影响关键决策人的关键要素，并制定针对关键要素的攻关策略和方法，让客户高层坚定成为我们的支持者，从而建立深度信任。本课程结合刘老师多年的大客户销售经验以及政企高层的公关经验，结合知识讲解、案例教学、行动学习工作坊等多种形式，帮你打通任督二脉，成为一位专业的公关高手。梳理出自己企业的一套高层公关的管理工具和流程。让销售从“艺术”变为“科学”。

## 课程收益：

掌握拜访高层客户的商务礼仪和招待礼仪

认识客户四种决策者

掌握不同决策者的公关技巧

了解客户沟通的四种风格

掌握与不同社交风格的领导沟通技巧

掌握与政企高层的商务谈判技巧

课程时间：1-2天

课程对象：企业中高管、商务接待人员、经常与政企高层打交道的人员

授课模式：行动学习、案例分析、小组研讨、情景演练

## 课程特色：

**学：**知识讲解、案例教学

**动：**利用行动学习工作坊，激发学员右脑，让学员积极参与学习，有趣有料

**用：**现场产出适合本企业的销售工具，回去就可以用

## 课程大纲：

### 一：职业化人士的商务礼仪

#### 1、商务礼仪之“形象礼仪”

- A.职业商务着装的禁忌
- B.男性商务形象注意事项；
- C.女性商务形象注意事项；
- D.微笑是销售的秘密武器；
- E.得体的眼神传递信息与印象
- F.职业站姿的要求与训练
- G.职业坐姿的要求与训练

#### 2、商务礼仪之“会客礼仪”

- A.介绍礼仪
- B.握手礼仪
- C.同行礼仪
- D.电梯礼仪
- E.上下楼梯礼仪
- F.交换名片的礼仪（名片掉地上怎么办？）
- G.电话礼仪(打电话、接听电话、代接电话)
- H.客户会议礼仪（领导座次安排）
- I.客户拜访礼仪
- J.电子邮件礼仪

**练习：交换名片**

### 3、商务礼仪之“招待礼仪”

#### A.商务送礼忌讳和原则

#### B.饭局礼仪

- a.宴请策划
- b.客户邀请
- c.点菜与酒水
- d.迎客与座次
- e.敬酒礼仪
- f.酒桌聊天内容技巧

#### C.客户接待礼仪

- a.接待策划
- b.接机/接站/接车
- c.酒店入住
- d.企业参观注意事项
- e.技术交流会议的注意事项

**练习：策划一场商务招待**    **工具：商务招待策划表**    **案例：客场搞定高层**

### 4、经典案例和客户参观考察的技巧

#### A.案例的包装技巧

**B.客户参观策略（提前沟通、火上浇油、锦上添花）**    **经典案例：通过客户考察搞定某矿业国企**

## 二：如何精准识别客户的角色和关注点？

### 1、客户的角色分类

拍板者（EB）、技术把关者（TB）、使用者（UB）、内线（coach）

**工具：客户决策分析表**

### 2、拍板者（EB）

- a. 拍板者的定义    **练习：谁是决策者？**
- b. 拜访拍板者遇到的挑战
- c. 什么样的人会是拍板者
- d. 拍板者关心什么    **案例：“小”富田的“大”策略，如何搞定某市政府高层？**
- e. 人性需求的五大通道
- f. 高层的三大利益分析
- g. 高层客户关注的三类人

### 3、技术把关者（TB）

- a. 遇到的挑战    **练习：谁是技术把关者？**
- b. TB 迷之自信的特点
- c. 与之打交道的注意事项
- d. 技术者会关心什么？    **案例：某省诚信公共平台系统存储项目，如何突破技术高层？**

### 4、使用者（UB）

- a. 遇到的挑战    **练习：谁是使用者**
- b. 需求部门的重要性
- c. 如何沟通说服    **案例：如何在客场搞定高层？**

### 5、内线，教练（coach）

- a.Coach 的标准与作用
- b.Coach 的种类
- c.如何发现 coach

d.如何培养 coach

e.如何保护 coach

工具：销售决策链表

6、客户关系的四个台阶

认识—约会—朋友—同盟 演练：判断客户关系的阶段

7、孙子兵法给销售人员的启示

上兵伐谋、其次伐交、其次伐兵、其下攻城

四种营销的规则

工作坊：产出如何搞定 TB/UB/EB/coach，客户决策链分析表

### 三：如何识别高层的社交风格并与之沟通？

1、高处不胜寒，销售为什么害怕见高层？

2、社交风格的分析

3、四类社交风格的特征与表现

4、四类社交风格的喜好和禁忌

5、如何通过言行快速识别客户的社交风格

6、如何投其所好分别搞定四类不同风格的客户

案例分析：根据风格判断客户类型和公关方法

练习：带着真实案例演练此客户的决策链与沟通风格、支持程度、联系活动

### 四：政府高层商务谈判技巧

1、商务谈判的概述 视频：坐在奔驰上哭的薛女士

2、商务谈判前的筹码准备

a.情报筹码 b.控制筹码 c.压力筹码 d.心态筹码 e.既定筹码 f.优势筹码

3、商务谈判前的系统策划 案例：科恩的谈判故事

a.背景分析 b.对手分析 c.竞争分析 d.筹码分析

4、商务谈判策划清单

5、商务谈判桌上的沟通技巧

总结：复盘改善与行动计划