

《审时度势、顺势而为》

--商务礼仪与商务谈判技巧

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

练习：交换名片

J.电子邮件礼仪

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、认识什么是商务谈判 视频：坐在奔驰上哭的薛女士

a.商务谈判的三大误区 b.商务谈判的定义 c.商务谈判的六大要素 d.商务谈判的分类

2、商务谈判前的情报搜集

a.谈判的三大利益分析 b.谈判的六大原则 c.谈判的七大筹码 d.谈判的四大情报 e.轻薄搜集的方法

3、商务谈判前的系统策划 案例：科恩的谈判故事

a.谈判策略设计 b.谈判策划清单 c.我方谈判目标 d.六大引导策略分析

4、商务谈判的流程分析

a.开局阶段 b.报价阶段 c.探讨阶段 d.博弈阶段 E.说服阶段

总结：复盘改善与行动计划