

礼术即战术

- 国际商务礼仪及谈判沟通艺术

壹、 课程背景：

商务谈判中，各层级员工的形象、素养、会面接待、沟通技巧影响并决定了企业与市场、客户交往谈判的质量，决定了企业在商务谈判中的软实力。

一个好的商务谈判，可以给客人印象加分，达成一致的价格、交货方式、付款方式等意识，获取客人的信任，还能够拿到客人长期稳定的合作订单！

贰、 课程收益：

- 1、了解人际互动原理，掌握国际商务场合各项礼仪规范，卓有成效地开展商务活动，打开合作之门。
- 2、观察对方微反应，探析对方有意无意隐藏的真实想法，规范自己的商务行为，向对方传递友好、专业、尊重和周到。
- 3、了解国际商务礼仪及一些国家的礼俗，在国际社交中不怯场、传递大国大企业的风范。

参、 培训形式：知识讲授、示范指导、情景模拟、视频观看、头脑风暴等。

四、 适用人群：经常参与国际商务社交及沟通谈判的人员

伍、 培训时间：1天

六、 培训讲师：余凤（舒然职场美学创始人 国际国内双认证礼仪导师 PDP 行为模式教练）

七、 课程大纲：《礼术即战术 - 国际商务礼仪及谈判沟通艺术》

开篇 - 国际商务下的礼仪之用

1、人际互动常态

1.1 人生就是人与人

1.2 欲与内在交往，实与外在交流

1.3 人际吸引规律：三三规律

2、国际商务下的礼仪之用

2.1 智者利礼 仁者安礼

2.2 礼仪是一个人成年与成熟的分水岭

2.3 礼仪是一个企业、一个国家的素养体现

2.4 礼貌是教人对别人好，礼仪是教人让别人感受到你对他的好

2.5 礼之用 和为贵 文质彬彬 然后君子也

第一部分 - 国际商务会议的准备阶段

- 1、**人选准备**：懂业务、擅应变、知对方、可拍板
- 2、**内容准备**：知己知彼，不打无准备的仗
- 3、**地点准备**：主座洽谈、客座洽谈、客主座轮流洽谈、第三地点洽谈
- 4、**座次准备**：饭可以多吃一口，位置不能乱坐一个
 - ◇ 国际商务会议中的座次序位
 - ◇ 国际商务谈判中的座次序位
 - ◇ 国际商务合影中的位序安排
 - ◇ 国际商务会谈中的位序安排
 - ◇ 国际商务签约中的位序安排
5. **形象准备**：穿出影响力，打开对方心门
 - ◇ 形象与吸引力法则
 - ◇ 国际商务形象的两化标准 - 出错最小化，魅力最大化
 - ◇ 天然去雕饰”的国际商务女士妆扮术
 - ◇ 国际商务男士的职业范修饰
 - ◇ 饰品失礼，画虎不成反类犬
 - ◇ 男人要有派，女人要有态，举手投足气场生
- 6、**习俗准备**：
 - ◇ 亚洲国家礼俗关键点
 - ◇ 欧美国家礼俗关键点
 - ◇ 非洲国家礼俗关键点

第二部分 – 国际商务会议的沟通阶段

1、开局迎客阶段

1.1 见面问候 要有礼数

- ◇ 不同国家的见面礼
- ◇ 恭敬的鞠躬礼
- ◇ 热情的拥抱礼
- ◇ 友好的握手礼

1.2 不懂称呼 咋混商场

- ◇ 称呼六大禁忌及六大艺术
- ◇ 不同情境下的称呼宜忌
- ◇ 国际商务场合这几个称呼要注意

1.3 拓展人际从介绍开始

- ◇ 商务会议下的自我介绍内容及方式
- ◇ 国际商务的居中介绍顺序及内容

2、引领寒暄阶段

- ◇ 国际商务行路引领左右有说
- ◇ 国际商务楼梯引领上下有别
- ◇ 国际商务电梯引领先后有道
- ◇ 国际商务坐车引领情景有别

3、谈判会议阶段

- 3.1 初次谈判，投去你会心地一笑
- 3.2 商务谈判中，你的眼神在说什么话
- 3.3 这么做，对方才会说
- 3.4 一举一动、一颦一笑——身体在说话
- 3.5 识别反应真实情绪的生理行为和情绪行为
- 3.6 以手观人，识别对方的爱恨反应
- 3.7 指尖上的秘密，了解对方情绪，适时应对
- 3.8 心随腿动，10种腿势语言情绪解读
- 3.9 商务谈判情景下的各式站姿和坐姿规范
- 3.10 适时反省，避免不当的行为小动作

4、饭局宴请阶段

- 4.1 国际商务的点菜艺术
- 4.2 商务饭局中的入席礼
- 4.4 商务请注意你的吃相
- 4.5 商务敬酒之道含玄机
- 4.6 中餐筷子、西餐刀叉语

5、送客道别阶段

5.1 送客告别不失礼

5.2 生意不成仁意在

6、跟踪维护阶段

6.1 国际电话沟通礼仪

6.2 国际邮件沟通礼仪

6.3 微信沟通 显情商

篇尾：

学礼仪之识

享利益之实

做理义之士！