

# 课程：《商务谈判沟通中的礼术》

## 壹、 课程背景：

1、生意本质仍是人与人之间的交往，如果商务交往上失礼的话，就很难让客户和合作伙伴对你持有好感。得体、信赖、愉悦的客户交往界面加上过硬的专业能力，才能抓住合作机会、市场机遇，占领市场、扩大份额。

2、随着对外交往日益频繁，合作交流不断加强，商务谈判已经日常化。如何在商务谈判中，有效地解读当事人的真实情绪，感知对方的感受，如何把友好的情感通过合适的行为呈现出来，让对方感受到我们的善意、尊重、专业和周到，从而喜欢我们、信任我们，处好人际关系，达成事半功倍的效果。这些都是考验大家商务谈判沟通的能力。

## 贰、 课程收益：

- 1、 掌握各项商务交往礼仪规范，从而让打交道的客户信赖、满意，达到专业 - 品牌 - 价值 - 利润。
- 2、 学习肢体语言情绪解读及谈判沟通艺术，从而在日常沟通谈判中有效趋利避害。

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、 参训人员：身在职场、经常与客户打交道、沟通谈判的人。

伍、 培训时间：1 - 2 天

六、 培训讲师：余凤（舒然职场美学创始人 职业素养导师 服务效能教练）

## 七、 课程大纲：《商务谈判沟通中的礼术》

导语	谈判即日常，谈判无处不在
第一部分 - 商务交往中的谈判之用	<ol style="list-style-type: none"><li>1、所谓“谈”和“判”：有头有脸谈生意。</li><li>2、谈判的日常化：无处不在，尤其是客户交往，一朝不慎，满盘皆输。</li><li>3、谈判的五大阶段：准备、开局、正式、签约、维系。</li><li>4、商务谈判需洞悉人的行为，感知对方情绪，表达自我情感。<ul style="list-style-type: none"><li>◇ 认知人的三大行为：生理行为、情绪行为、社交行为</li><li>◇ 观察潜意识行为，识人心</li><li>◇ 呈现社交行为，表友心</li></ul></li></ol>
第二部分 - 商务谈判前准备充分，严阵以待	<ol style="list-style-type: none"><li>1、人选准备：懂业务、擅应变、知对方、可拍板</li><li>2、内容准备：知己知彼，不打无准备的仗</li></ol>

	<p><b>3、地点准备：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 主座洽谈、客座洽谈、客主座轮流洽谈、第三地点洽谈</li> <li>◇ 布景设计，色彩运用，促进谈判效果</li> </ul> <p><b>4、座次准备：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 横桌式座次主客安排</li> <li>◇ 竖桌式座次主客安排</li> <li>◇ 主席式的会议座次安排</li> </ul> <p><b>5、形象准备：</b>穿出影响力，打开对方心门</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 个人形象力的循环图</li> <li>◇ 商务男士谈判着装：正式到休闲的 10 级装备</li> <li>◇ 商务男装选购四句诀</li> <li>◇ 商务女士谈判着装：正式到休闲的安全指标</li> <li>◇ 商务女装选购要做好色之徒</li> <li>◇ 商务男士谈判沟通仪容修饰：发型、脸部、手部、味道....</li> <li>◇ 商务女士沟通仪容修饰：发型、妆容..</li> </ul>
<p><b>第三部分 – 商务谈判中</b> <b>识人束己，趋利避害</b></p>	<p><b>1、商务会面显专业</b></p> <p>1.1 一见如故的见面问候礼：鞠躬、握手、拥抱等规范及序位</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ <b>握手礼</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>各式握手情绪解读</li> <li>各类场合男女握手手势解析</li> <li>工作场合握手手势、时长、站位、表情</li> <li>两两演练：握手四步曲</li> <li>握手十忌</li> <li>握手尊卑序位：6 大人际关系解析</li> <li>握手序位四句诀</li> </ul> <p><b><u>练习：握手礼 指导纠偏</u></b></p> </li> </ul> <p>1.2 首次会面从介绍开始：自我介绍、居中介绍等要素及序位</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 自我介绍： <ul style="list-style-type: none"> <li>自我介绍的五大时机</li> <li>自我介绍的三大要点</li> <li>自我介绍的两大方式</li> </ul> </li> </ul>

◇ 自我介绍 - 名片式

名片介绍的原则：3 个利他性

名片介绍四句诀

**练习：名片递接 指导纠偏**

◇ 居中介绍：

谁该作介绍人

介绍的语言、仪态、序位

介绍序位原则：尊先知

介绍序位的 6 大关系处理：长幼、师生、男女、里外、上下、早晚

介绍序位 4 句诀

**练习：居中介绍 指导纠偏**

1.3 不懂称呼怎么商务谈判：称呼的六宜六忌

- ◇ 称呼窘事
- ◇ 称呼六大禁忌
- ◇ 称呼六大适宜
- ◇ 称呼的三就三不就

**2、寒暄共情显修养**

**2.1 聊天共情 3 大锦囊**

**2.2 愉快聊天，一切从赞美开始**

- ◇ 赞美&拍马屁
- ◇ 赞美三层次：肉麻、真诚、润物细无声
- ◇ 赞美 18 字箴言：面对生人和熟人
- ◇ “别”有用心巧赞美：间接赞美的方式及艺术
- ◇ 十句高境界的赞美示范

**2.3 练习好你的场面话**

- ◇ 如何回应别人的谢谢
- ◇ 如何回应别人的赞美
- ◇ 如何回应别人的自谦

**3、谈判聆听有技巧**

### 3.1 一分钟讲，十分钟听

### 3.2 聆听的初阶：如何呈现听得认真

- ◇ 谈判聆听的眼神艺术
- ◇ 谈判聆听的表情运用

### 3.2 聆听的高阶：观察对方的潜意识行为

- ◇ 潜意识反应的三大要素：背景、基线、刺激源
- ◇ 七大表情的真假识别
- ◇ 以手观人，识别对方的爱恨反应
- ◇ 指尖上的秘密，了解对方情绪，适时应对
- ◇ 心随腿动，10种腿势语言情绪解读
- ◇ 适时反省，避免不当的行为小动作
- ◇ 大胆猜测、小心求证

## 4、谈判签约不忽视

### 4.1 签约仪式规范

- ◇ 正式签约座次礼仪
- ◇ 日常签约不容忽视的要素
- ◇

## 5、会后饭局不小觑

### 5.1 喧宾夺座多尴尬

- ◇ 单主人的主宾安排
- ◇ 双主人的主宾安排
- ◇ 延伸：国宴、山东的主宾安排

### 5.2 点菜不当白请客

- ◇ 谁点来菜更合适
- ◇ 成功点菜的要领、三优四忌
- ◇ 好酒配好席，不同情景下的选酒搭配

### 5.3 吃相不佳损形象

- ◇ 口布的使用方式及禁忌
- ◇ 擦手巾拿哪边及如何使用
- ◇ 旋转桌怎么转
- ◇ 哪些菜该吃、哪些菜不该吃
- ◇ 中式餐饮用筷十大禁忌

	<p><b>5.4 敬酒之道含玄机</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 认识各式酒杯及用途</li> <li>◇ 各式酒类的倒酒方法及量</li> <li>◇ 学会向尊者敬酒</li> <li>◇ 端酒杯的方法</li> <li>◇ 敬酒的方位</li> <li>◇ 敬酒四步骤及禁忌</li> </ul> <p><b>5.5 小小买单有学问</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 买单注意事项</li> <li>◇ 完美买单，方能尽显魅力</li> </ul>
<p><b>第四部分 – 商务谈判后 人情维系，交情不散</b></p>	<p><b>1、微信朋友圈的人际互动术</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 朋友圈人设自我定位</li> <li>1.2 关键人脉的专属祝福</li> <li>1.3 朋友圈互动的 88 法则</li> <li>1.4 微信聊天显情商的 5 个注意点及 12 字要诀</li> <li>1.5 客情人脉的黄金术赏析</li> </ul> <p><b>2、别人正在电话中听你的形象</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 电话接听步骤及要点</li> <li>2.2 接听电话的突发事件处理</li> <li>2.3 电话拨打前的准备 5W1H</li> <li>2.4 电话步骤及注意要点</li> </ul>
<p><b>篇尾 – 培训之用</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 – 探析对方微行为：挖掘那些当事人有意或无意隐藏的“真实想法”。</li> <li>2 – 规范自己的行为，向客户表达善意、专业、尊重和友好。</li> </ul>

