

商务礼仪与沟通技巧

主讲老师：唐黛琳

培训对象

客户经理、客服经理、客服人员、商务接待等企业相关工作人员。

课程时间

2天 (12小时)

授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通、商务礼仪等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

课程大纲

第一章 商务礼仪概述

壹、什么叫商务礼仪？

贰、商务礼仪的基本理念

- (一) 尊重为本
- (二) 遵循规则
- (三) 善于表达

参、为什么要学习商务礼仪？

- (一) 提升自我素质修养
- (二) 塑造更好企业形象
- (三) 建立良好人际关系
- (四) 创造更大企业价值

第二章 商务形象礼仪

一、 形象沟通的 55387 定律

二、 商务着装礼仪

1. 着装 TPO 原则
2. 商务着装六不准
3. 女士着装规范
4. 男士着装规范

三、 商务仪容礼仪

- (一) 商务人员的发型要求
- (二) 商务人员的面容修饰
- (三) 女商务人员的化妆原则
- (四) 商务人员的体味要求
- (五) 手部
- (六) 口腔

四、 商务举止礼仪

- (一) 女商务人员服务的站姿、坐姿、蹲姿、走姿训练
 - (二) 男商务人员服务的站姿、坐姿、蹲姿、走姿训练
 - (三) 鞠躬礼仪
 - (四) 微笑礼仪
 - (五) 眼神礼仪
- 现场演练与诊断：如何“提升”你的职场形象魅力指数
 - 商务人员专业形象自检与互检

第三章 客户服务礼仪

一、 服务接待的“五声三到”

二、 服务礼貌用语规范

三、 服务的手势规范

1. 请客户入座的手势礼仪
2. 接递物品、票据手势礼仪
3. 请客户签名或阅读的手势礼仪
4. 指引方位的手势礼仪

四、 客户服务六大流程

- (一) 迎接：站相迎、诚请坐
- (二) 了解：笑相问、双手接
- (三) 办理：快速办、巧提示
- (四) 推荐：巧引导、善推荐
- (五) 成交：巧缔结、快速办
- (六) 送客：双手递、起立送

现场示范与演练

第四章 通用商务礼仪

一、 面对客户时常用称呼礼仪

二、 与客户见面礼仪

- (一) 自我介绍及介绍他人

三、 与客户握手礼仪

握手的先后顺序、握手需注意细节、职场常见握手大忌分享

四、 与客户交换名片礼仪

如何规范接受名片、如何规范递交名片、如何巧妙索要名片

五、 陪客户走路、迎客、送客礼仪

以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧

六、 陪同客户进出电梯、进出门礼仪

有专人驾驶 无专人驾驶 门从里开与从外开引领礼仪

七、 与客户交谈视线关注礼仪

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

八、 接待客户人际距离礼仪

亲密距离 社交距离 礼仪距离 公务距离

九、 乘车礼仪

司机开车 主人或领导亲自驾车座次安排

十、 宴请、餐桌礼仪与奉茶礼仪

餐桌座次安排 奉茶注意事项

十一、 会客位次礼仪、会议座次礼仪

桌子横放时 桌子竖放时

十二、 签字仪式位次礼仪、谈判位次礼仪

十三、 现场示范与演练

第五章、商务沟通技巧

一、 影响沟通效果的因素分析

二、 高效沟通的 3A 法则

三、 拉近沟通距离的五大技巧

四、 说的技巧——说什么与怎么说

视频分享：说话的艺术

五、 倾听的技巧

六、 赞美的秘诀

七、 提问技巧

八、 同理心沟通技巧

九、 四种不同人际风格客户的沟通技巧

十、 与不同层级人员的沟通技巧

1. 与上级的沟通技巧

2. 与下级的沟通技巧

3. 与同级的沟通技巧

十一、 电话沟通技巧

1. 电话的 5W1H 原则

2. 电话形象与两个三原则

3. 电话转接和非常规电话应对技巧

4. 接打电话的技巧

5. 移动电话的礼仪

十二、 商务交往六不谈

十三、 私人交往五不问

十四、言谈礼仪的四大禁忌

案例：

- 张绍刚与刘莉莉的沟通冲突
- 不一样地“说”，不一样的效果
- 卖水果的老板
- 保险销售之神原一平的赞美技巧
- 乔·吉拉德销售失败与成功的经验分享

“提问”、“倾听”与“赞美”演练