

# 《商务礼仪》

## 课程简介：

您在拜访客户时有以下困惑吗？

约不到客户？约到客户见面以后很难建立信任？不知道如何向客户进行提问？不知道如何激发客户兴趣从而让客户见你。见面以后不知道如何开场？每次挖需求以后，又不确定是不是客户的真实需求，搞不清客户的潜在需求？不清楚客户的性格特点和沟通风格。

作为一名职业化的销售人员，商务礼仪是必修课。如何懂得穿衣、宴请客户、公司考察、标杆客户考察是一名销售人员的基本功，也是最重要的“功夫”

面对高层客户的拜访，往往有居上心理，见面了不知道如何沟通，如何能打动高层，从而拿下高层？

以上问题，都是销售人员在日常工作中存在的普遍问题，做销售就像练武功，只有扎好马步才能练习其他的武功，“商务礼仪”和“客户拜访”就是销售人员的“扎马步”，不打好根基，房子盖得越高越危险。

## 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

**课程时间：**1天,6小时/天

**课程对象：**资深销售人员和销售管理人员、大客户销售人员，B2B销售人员，项目型销售人员等等

**授课模式：**行动学习工作坊、讲授、游戏互动、案例分析、小组研讨、情景演练

## 课程收益：

掌握高质量拜访客户的四大原则

学会与客户建立信任的三大法宝

掌握客户拜访和接待的商务礼仪

了解销售拜访的五大利器

掌握高层客户的心理和沟通技巧

## 课程大纲：

### 一：职业化销售的商务礼仪

#### 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？） 练习：交换名片

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

### 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、沟通礼仪（次要内容）

(1) 沟通的原则

(2) 沟通的技巧

1、沟通三要素：环境、气氛、情绪

沟通是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。

2、高效沟通前的三大秘诀

① 说的技巧

② 听的技巧

③ 观察的技巧

3、交谈中你必须知道的事

① 话题选择

② 语言要求

③ 说话的禁忌

4、如何赞美他人

5、观察的技巧

6、场合沟通演练