**完美客户关系——**

**不同情境下的商务礼仪与高情商沟通**

**培训时间地点：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **三月** | **四月** | **五月** | **六月** | **七月** | **八月** | **九月** | **十月** | **十一月** | **十二月** |
| 29-30  深圳 | 19-20 深圳 | 9-10 深圳 | 7-8 深圳 | 26-27 深圳 | 16-17 深圳 | 13-14 深圳 | 24-25 深圳 | 15-16 深圳 | 6-7 深圳 |

**培训对象：**企事业单位商务人士

**培训费用：**4600元/人（培训费用、资料费、茶歇、结业证书、税费等）一年内可免费复训

认证费用：凡希望参加认证考试学员，在培训结束后参加认证考试并合格者，颁发与所参加培训课程专业领域相同职业资格证书。(参加认证考试的学员须交纳此费用，不参加认证考试的学员无须交纳)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 证书类别 | 证书级别 | 费用 | 出证日期 |
| HKTCC香港培训认证中心 | 中级 | 1000元/人 | 10个工作日内出证快递 |
| HKTCC香港培训认证中心 | 高级 | 1200元/人 |
| 中管院专业人才技能证书 | 中、高级 | 800元/人 | 7个工作日出出证快递 |

备注：以上课程可同步线上直播学习，也可更加贵司的培训需求做定制化内训服务！

**课程背景：**

当今社会，已经将商务礼仪提升到软实力的高度来谈论，而软实力包括礼仪和沟通两大能力。主要针对公司商务人士设计的课程，主要内容是商务职场人士的礼仪规范和修养表现，以及商务职场人士的情商修为、沟通礼仪和沟通技巧。美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或者咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格来购买这种能力。”可见，在商务职场中沟通有多么重要！

**课程目标：**

**意识先行——**课程先让参训人员对商务礼仪有良好认识，意识到商务礼仪在当今社会人际交往中、企业发展中起着越来越重要的作用。

**情景带练——**没有说教，不要大量理论，结合企业现下实际工作需求，给参训人员最直接的客户接待、拜访等各场合中的思维和方法，全面提升商务礼仪的核心知识和不同情境下的运用技巧。

**高情商沟通——**掌握商务场合与客户的聊天、谈话及沟通技巧，通过对个人性格的特点认识，提高个人情商修为，建立内在良好的情绪管理能力，为客户商务交往助力。

**课程纲要**

**前言：商务人士的个人修炼**

1. 培养不卑不亢的良好心态
2. 提升个人情商
3. 增强见识品味

**第一部分：商务职场人士的个人礼仪修养**

1. **完美的形象是个人修养的写照**
2. 职业形象的构成要素；
3. 职业形象对事业发展的影响，不要挑战你的人格底线；
4. 你的形象价值百万——不修边幅的人在社会上是没有影响力的；
5. 看起来就象个成功者——定位你的职业形象；

**二、整装待发的商务活动前奏准备**

1. 首应效应、末轮效应
2. 仪容仪表的基础，清洁跟个人能力有关吗？
3. 修面：男士魅力的亮点！
4. 化妆：女士商务形象的标志！
5. 商务人士的发型要求；
6. 商务形象中的服饰

* 着装误区点评

男士着西装十大硬伤@女士着正装十项注意

* 女士服饰的选择、色彩搭配与饰品搭配

**三、商务场合个人形象仪态礼仪**

【现场模拟演练】

1. 气质、气场与个人仪态有关系吗？
2. 仪态是无声的语言，举手投足皆是修养

* 优雅的举止提升个人形象
* 恰当的举止能够增进双方的沟通
* 冰冻三尺非一日之寒—个人仪态姿势训练

1. 站姿、坐姿、走姿的基本要领
2. 纠正日常生活中的不良习惯

**第二部分：客户交往中的商务礼仪场景化应用**

【现场情境演练、学员提问、老师解答】

1. **商务交往中刚见面时的礼仪规范**
2. 有条不紊的工作作风
3. 守时就是信誉
4. 问候礼仪—顺利开展人际关系的润滑剂
5. 用你的手握出经济效益

* 握手的内涵与时机
* 握手的顺序、时间和方式
* 送客时的握手（作为客人、主人应该有怎样的礼仪呈现）

1. 名片礼仪在不同场景下的应用
2. 介绍礼仪的几种常见情境
3. **商务活动中的位次礼仪**
4. 不同车型车辆的位次礼仪
5. 陪同、行走时的位次
6. 企业内、外各类型会议的位次安排
7. 商务宴请的位次安排
8. 合影拍照时该如何安排？

**第三部分：迎来送往—商务交往的进退有度**

**一、进行客户商务的礼仪**

1. 商务交往中有哪些拜访类型？
2. 拎清拜访客户的目的
3. 不同类型的拜访该如何做准备？
4. **拜访时自然建立好感的技巧**
5. 形象上与客户建立“我们感”
6. 获得关键人物的欢迎
7. 拜访中的礼仪细节：进入办公室、入座、寒暄…
8. 拜访礼仪中的“度”如何把握？
9. 巧妙的化解尴尬

案例分享：

1. **礼尚往来的秘诀**
2. 小礼怡情的观念和品味
3. 礼品选择的规律和章法
4. 人、事、礼的完美结合
5. 有好礼还要有会送礼的人
6. 避开送礼的雷区

**第四部分：宴请就是一场精心设计的社交布局**

1. **客户宴请前的准备工作**
2. 有备无患，请客之前的热身准备
3. 让每一位参与者都成为赢家
4. 宴请前五注意
5. 请客有讲究，邀请有方法

**二、 点菜功夫很重要**

1、谁来点菜最合适

2、提前了解

3、投其所好

4、不顾此失彼

5、与酒水搭配

案例分析：一份经过精心设计的菜单

1. **餐中交流的艺术**

1、明晰目的

2、适时开场

3、察言观色、调节气氛

4、学会聆听—学会听懂客户的弦外之音

5、话题设计与表达

6、把握“谈生意”的时机

1. **餐中酒的礼仪**

1、中、西方酒文化的区别

2、识酒、奉酒、品酒的酒文化

3、斟酒有讲究

4、敬酒有方，劝酒有度

5、敬酒的规矩与礼仪

案例分析：敬错了时机的酒

1. **政府客户宴请**

1. 遵循规章

2. 言语有度

3. 接待有方

4. 不失礼仪

5. 情在诚中

6. 进退有度

1. **宴席中，个人的用餐礼仪规矩**
2. 单独宴请
3. 陪同领导宴请

**第五部分：公司、办公室、会议接待礼仪**

**一、接待前准备5步骤**

1. 客户到达时间
2. 客户到达人数
3. 接待场景布置：办公室、会议室、接洽室等
4. 备齐有关资料
5. 各部门沟通

**二、客户接待各项工作安排与统筹**

1. 需要接送的客户如何安排？
2. 需要食宿的客户如何安排？
3. 办公室接待茶水安排

**三、会议接待礼仪准备**

1. 高效会议源于会前准备：会议服务的安排
2. 会议着装根据会议性质
3. 根据与会人员安排位次
4. 会议主持礼仪
5. 会议发言礼仪
6. 参会者礼仪

**第六部分：商务人际交往的高情商沟通艺术**

**工具：高效沟通的基础：读心**

测试：性格测试

1. **知己解彼——人际交往的沟通心理学**
2. 高效沟通，快速识人

诊断测试：《我是哪种沟通风格?》

性格分析之：驾驭型/老虎型

性格分析之：表现型/孔雀型

性格分析之：和平型/考拉型

性格分析之：思考型/猫头鹰型

案例分析

2、如何与不同性格的人进行沟通

情境演练

**二、人际沟通中常见的心理学策略**

1. 相似效应——“一见如故”的话题选择
2. 互惠效应——懂得人情要“收支平衡”
3. 自我暴露效应——认知相交，贵在交心
4. 让客户感受到你的真诚
5. 拒绝做不良情绪传播者
6. 中国人的“面子”文化要顾及
7. 惹人生厌的“过度表现

**三、训练高情商沟通的思维能力**

1. 非语言沟通的应用

* 沟通中如何创造安全的氛围
* 建立良好的理性ABCDE思考模式
* 体态密语—寻常姿势传递不寻常的信息

1. 引导式沟通的四个步骤
2. 建立信任

* 8个不可小觑的沟通障碍
* 拒绝“非A则B”的简单选择

1. 有效提问

* 发出正确的信息
* 三大提问技巧

1. 积极聆听

* 准确接收信息
* 克服聆听的障碍

1. 表达反馈

* 恰当的反馈
* BIA、BID反馈模式

情景演练：

**课程总结**

**授课讲师介绍：**

**胡老师**

资深职业培训师/ 服务项目咨询顾问

EAP国际一级心培训师/ 理咨询师

FIT  引导式培训师培训国际认证讲师

新加坡FNS引导师协会认证引导师

开放空间、未来探索认证引导师

美国（CHA）高级职业经理人

ACI国际认证高级礼仪培训导师

外交部外事接待项目服务培训导师

世界500强企业常年合作讲师

天津卫视《非你莫属》职场训练导师

700场以上企业培训实战经验

**【讲师资历与课程特色】**

胡老师毕业于湖南大学公共关系、清华大学市场营销管理专业。曾就职于国际酒店管理集团，精耕客户服务15年，**创新嵌入式、咨询式、引导式**客户服务培训8年，关注人的**内在提升与特质发掘**。信奉，服务从根本出发表象自然改观，结合**西方管理学**、**应用心理学、服务学**等，通过启发**服务人员的服务动能**、**提升服务价值感**、**创建服务情景化**和**推动服务创新**四个维度，实现客户体验的内因外化，塑造“润物细无声”的**温度、动心**服务。

胡老师经过系统的国家企业培训师资格认证，授课风格通俗易懂、耐心热情，案例丰富。胡老师在20多年的职场生涯中累积了大量的心理学、情商情绪压力管理的实战案例。从个人成长、家庭亲子、职场幸福等方面均有着非常接地气的理念和实践。胡老师还曾多次参加国际课程培训学习及版权认证，将国际先进的培训理念引入课堂。在培训中运用引导式培训教学模式，课堂上充分调动学员的积极主动性，激活学员的感性思维，理论结合工具、方法，让学员充分体验，深受企业好评。

**【核心课程】**

**客户服务管理系列**

《服务营销与创新管理》

《服务意识与高效沟通》

《心动力、星服务--服务意识与关键服务力》

《引导式客户投诉处理实战训练》

《金牌服务官--国宾接待服务流程与礼仪规范》可企业定制

《客户服务流程开发设计与优化》引导式工作坊

《客服先锋团队建设与管理》引导式学习工作坊

《从优秀到卓越的服务效能提升》问题分析与解决工作坊

**职业素养提升课程**

《员工职业素养提升》

《职场高情商沟通能力提升》

《决胜基层---新任干部管理能力提升》

《中层管理者能力提升训练》

《与情压共舞—职场情绪压力修炼》

**礼仪修养课程**

《高端商务礼仪》

《职场礼仪与形象塑造》

《商务接待与谈判礼仪》

《VIP接待流程及服务礼仪规范》

《企事业单位会务、会议接待统筹与组织》

**咨询顾问**

针对服务型企业，在企业实际运营情况的基础上，进行定制化咨询顾问服务，包括：服务规范流程设计与梳理，服务团队建设，服务人员培养，服务手册设计与制作等工作与课程定制。

**【部分服务客户】**

**咨询顾问项目：**

中国外交部外事接待服务及人才培养项目、2017广州《财富》全球论坛服务接待项目、大同东小城商务综合体服务项目、中海油中层干部培养年度项目

**央、国、世界500强企业客户：**

外交部/上海进博会/人民日报/中海渔/中化集团/中海油集团/华电国际集团/吉利集团/南方电网/中建三局/中建四局/珠海格力/越秀集团/珠江实业/利丰（香港）集团/奥园集团总部/中国移动/中国电信/中国联通/广东烟草/港华燃气/佛山燃气/佛山水利/广州市交通公司/温氏集团/正佳集团/立白集团/粤北医院/粤北二院/武汉妇幼/南阳医疗系统/湘潭市人民医院/三三一南方医院/佛山禅城中心医院/华南理工大学/农工商学院/广州番禺区人才/粤港澳大湾区服务中心/佛山禅城区人社局/梅州财税…

**银行金融行业客户：**

中国银行甘肃总行/ 招商银行/ 平安银行/ 工商银行/ 贵阳农商行/ 合肥农行/中投证券 /广州证券/ 广州期货/ 瑞达期货/ 东海期货/ 深圳轩鸿控股…

**服务经营行业：**

广汽丰田/川汽集团/广州国际轻纺城/中创产业园区/长沙国际会展中心/原上集团国际招商会/华阅纵横营销中心/深圳五洲宾馆/广州酒家集团/长沙华天酒店/碧桂园凤凰酒店/苏州中华园酒店/厦门海岸国际酒店/中恒国际酒店/金桥国际酒店/新天河宾馆/丽都酒店/丽宫国际酒店/文星集团/君临酒店/倚山酒店/金色假日/盘龙山庄/武汉金盾/南昌冶金/广东省餐饮协会/一智通物流供应链/祥祥源酒店家居/广州珠江夜游/ 张家界武陵源景区/深特地产/志诚地产/安居乐物业/中金茂物业/尚品宅配/欧神诺陶瓷/骏鹏物流/…