

## 门市人员实务培训

### 壹、注意礼仪和姿态

门面的三项基本礼节：桌上及四周随时保持整洁；给人大方的印象；外出时需留下去向及联络方法。

- 1、良好的环境
- 2、正确的坐姿及站姿。坐姿：坐满靠垫，腰背挺直。站姿：抬头挺胸，目视前方与客户。
- 3、外出交代——去处、外出原因、拜访对象、联络电话、预计回来时间。

### 贰、勿急功近利

只需认真工作，切莫得失心过重，在稳定中求成长，尽力避免表现暴起暴落才是循序渐进做好工作的最佳方法。所以工作时应掌握以下原则。

不论工作多么单调乏味，也一定要用心去做。只有默默努力，尽心工作，才能增加经验，积下可观的成绩。同时主管也会因为你的踏实肯干，肯定你，信任你。

### 参、发挥团队精神

在组织中过分强调个人是不正确的，如此会破坏整体工作效率，与工作次序。“分工合作”的道理大家都明白，因而恰当地融入团体里，与其他伙伴同努力，工作更易见成效，同时从工作中尚可向主管或同事学习到许多原为自己不知道的事。所以工作时要注意以下数点：

- 1、新人多急欲表现自己，但在尚未完全了解工作团体时，应多学习。
- 2、与他人合作，不求功，只是努力把分内工作做好。
- 3、发挥团队精神，与伙伴一起工作，不突出个人。

### 四、外片的使用与礼节

#### 1、递名片的礼节

初次见面第一个礼争仪式就是“交换名片”。名片交换时，应由资浅者先递上自己的。新过人员需牢记：不管对方是谁，你都必须先递上你的名片。

交换名片时应站起来。当你坐着时而对方刚到，此时你需站起来递上名片，不可坐着递出名片。同理，当你站着时对方坐着，他也应该站起来递名片。这时你不可在他站起来前，就马上坐下递出名片，这是很失礼的。

从名片夹取出名片时动作要快，要不然就得事先准备拿在手上，从票夹或裤袋内拿出脏的或缺角的名片会使别人对你产生不良的印象。

递出名片时，需将文字面面向对方且注意右手拇指尽量不按在文字上。并微鞠躬：“我是\*\*公司，我叫\*\*\*”边说公司名并递上名片。当在公司时，直接报出姓名：“我叫\*\*”。如果名字有较难认的字，应予解就。

递出名片的正确位置应在对方胸口前，用手直接递上。放在桌上或文件上会给人非常失礼感受。

#### 2、接名片的礼节

不可用单手接对方名片，一定要用双手承接。接住对方名片时，和递出时一样，需站立着交换。

接住对方名片时，需空着手，以左手接住，右手轻轻扶另一角，身体微倾 30 度，并说：“谢谢！”，给对方以好印象。

接下的名片不可马上放入胸前口袋，需马上记住对方的头衔及名字。万一谈话到一半忘了对方名字，再掏出对方名片时，会显得很不好。如果对方的名字的字很特殊，你读不出的话，应先向对方确认读音。

如果双方同时递上名片时，要把自己的名片以右手伸向前，而以左手轻轻按住对方的名片，交换完后归座时，应将对方名片放入名片夹或上衣内侧口袋。

#### 3、多人交换名片的礼节

对方人数超过一人，需多人交换名片时，也和一个人时一样，一个个地交换名片。为避免混淆，就位后可将名片排列于桌上，并依对方坐之顺序排列名片，避免喊错名字。

对方与上司一起和对方交换名片时，需在上司和对方交换后，再依序交换，对方只一人时也是一样。

#### 4、名片交换礼节要点归纳

- A、 交换名片时，晚辈应先递上名片，新进职员则不论对方是谁，都面先递出名片。
- B、 交换名片时需站立，不论递出或接受时都不可坐着。
- C、 名片代有你的人，所以不使用弄脏的名片。
- D、 递名片时，身体微倾 30 度，以右手递上并说：“我是\*\*公司\*\*”。
- E、 接对方名片时，需以左手接住，用右手轻扶另一端。并快速记住对方头衔及姓名。
- F、 见名片如见人，不只对自己的，对别人的名片也要好好地保存。

### 伍、 拜访须知

拜访是门市人员工作之一，新客户、老客户。

#### 1、拜访前要预约

拜访的成功要素是事前的准备。

成功的拜访需事先预约，临时的拜访是十分失礼的行为。

想要拜访得顺利，必须事前取得对方首肯。突然去拜访，如遇上对方有事，多少会干扰对方。而且遇上对方外出时，也会使自己白白走一遭。

预约时，要告诉对方约见的日期、时间、场所、拜访目的、会谈时间长短等，若拜访人数较多，也要告知对方其姓名。特别在约定日期及时间时，应告右对方自己希望的时间，再问对方是否方便，当然心量配保对方的时间为宜，除非对方指定。此外，如预约时间为期尚早时，在将近所定日期前 1 到 2 日应再打通电话或提醒。

#### 2、临时拜访

有时，营业人员可能需要临时拜访对方的公司，这时千万要注意礼节。

如果临时拜访，虽然时间短促，还是应电话通知对方，请对方调整一下工作表尽量安排地间见面。如果对方安排不开，可以申请一个短时间甚至几分钟见面，简单商谈一下。若对方不在，可以将要传达的事整理成文字，交给对方秘书或相关工作人员。

有时可能只是送东西过去，也须事前以电话联络，切勿冒昧造访，上公司拜访时，有时只是送文件，并不需要一定得见对方本人。但这时，也应事前先打通电话通知以示尊重，如对方事先知道文件何时到达，他也能调度工作表，安排时间。如果不在的话，他也会告诉你应该交给谁。

此外，对方急需文件时，应打电话告知对方：“现在马上把文件送去给您！”只要打通电话，就可让对方晓得时间，也可使其放心。

#### 3、在外会谈

不在彼此公司里会谈，约在外面商谈时，应选择方便联络之处。万一一方迟到，或公司有事时也可立即联络上。会谈的地点及电话在离开公司时务必告积压其他同事。

拜访客户需在预定时间前 10 分钟到达。若可能迟到时，则需先打电话告知。拜访前应先调查好交通路线及时间，且需提前 10 分钟左右到达。万一交通阻塞或临音找不到停车位时，还有个可缓冲的时间。临时有事可能会迟到时，需以电话积压对方延误时间的长短。如果对方在时间上无法配合的话，就请改日再会面。

外出前需要留意四点：

- (1) 商谈事情的确认。
- (2) 准备需齐全。
- (3) 服装应整洁。
- (4) 名片备好。

#### 4、拜访时良好态度

拜访客户要使对方对你产生好印象，这时的礼貌显得非常重要。在被子引进会客室时，切莫东张西望。在会客室中等待时坐姿要端庄，切勿仰靠椅背及交叉双脚，也不可等待过久而在室内来回踱步与乱摸摆设，接待人员端上茶水，应礼貌道谢。会客室若有禁烟标志，即不可抽烟。若无也需对方敬烟时方可抽烟，否则须忍下烟瘾。

对方进入会客室，应立刻站起来，递上名处，再简明扼要说明大纲，然后再详述细则，可使对方完全明了来访目的。

会谈完后，宜即告辞，若对方送至大厅或电梯口，需婉谢：“不麻烦了，请留步，谢谢！”

#### 5、拜访要点归纳

- (1) 门市人员最重要的工作是拜访公司及个人客户，要想顺利地拜访应先预约时间。
- (2) 预约时需和对方确认下列5项要点：1、日期；2、拜访时间；3、拜访目的；4、会谈时间长短；5、拜访人的姓名
- (3) 如预约日期为期尚早，则要在预约日期前1到2日再以电话联络确认。
- (4) 在外商谈时，要选择便于联络之处。
- (5) 在10分钟前到达访问地，如将迟应以电话联络以方。
- (6) 拜访时要有良好的态度。

#### 六、在应酬场合中的礼节

门市人员在工作中难免会碰到应酬的机会，需注意的要点是：

- 1、餐厅会场的准备。
- 2、送迎的礼貌。
- 3、洽谈事情时，应把相关文件准备齐全。
- 4、若有礼物届时要赠送，亦应事先准备好。

应酬时切忌在其他人动手前，先开始吃喝，这是很失礼的。此外，饮酒时需有节制，也不可大声喧哗。应与客人维持和谐愉快的气氛，但不可太忘形、随便。

#### 七、以电话洽谈公事时应注意的事项

使用电话洽谈公事时要注意，若联络的当事人不在，需问明回来时间稍候再联络，此外亦可留言请求转告，但需询问接电话人的姓名，以免万一有失误时可避免一些不必要的纷争。约定好再联络的时间，一定要准时联络，以免对方等待，同时留话宜简洁清楚。

#### 八、制定工作计划

毫无计划性工作方式，只会使工作结果更糟。想使工作进行顺利。