

销售礼仪与客户异议处理

【课程背景】

销售的前奏是礼仪要得体，这是尊重客户的基础，只有在这个基础上，我们才能做更多的销售动作。在学习销售礼仪时，必须要学会的是如何接待客户，察言观色，用最好的服务礼仪来打动客户，用高品质的服务礼仪来让客户感动，本课程将从接待的礼仪中详细解说如何做好销售前的接待礼仪

【课程收益】：

- 销售、行政人员如何做好客户的商务接待礼仪
- 何为商务接待礼仪，核心在哪
- 商务接待礼仪各个板块的应用
- 了解销售异议处理的原理
- 掌握销售异议处理的实战技巧与方法

【课程对象】：

销售经理、采购主管、行政人员、销售类人员、想提升谈判技巧的从业人员

【课程时长】：

二天（6小时/天）

【课程老师】

徐良柱老师

【课程大纲】：

上篇：商务接待礼仪

一、商务礼仪的核心价值及含义

- 1.什么是商务礼仪？
- 2.商务接待礼仪分为哪些？
- 3.商务接待礼仪的核心价值是什么？
- 4.谁是最受欢迎的人

二、商务接待礼仪形象塑造

- (一) 仪容

- 头发：分为男士和女士
- 面部：分为男士和女士
- 肢体：肢体动作

(二) 仪表

职业着装三大原则及三大功能

- 男士仪表
- 女士仪表

(三) 接待仪态

分为表情和动作

三、行政接待礼仪（一）：个体

- 1、电话接待礼仪：接听、拨打、注意事项、电话禁忌
- 2、接待介绍礼仪：类型、介绍原则
- 3、递名片礼仪：禁忌、索要名片原则、递名片、接名片
- 4、握手礼仪：握手顺序及方法、握手类型、握手禁忌
- 5、接待让座递水礼仪：主动、询问、礼让
- 6、手势引导礼仪：手臂、站姿、语言

四、行政接待礼仪（二）：整体

- 1、行进礼仪：
 - 陪同人员行进、男女同行进礼仪
 - 电梯礼仪：谁先进谁后出
- 2、座次礼仪：基本原则、会议座次、宴会座次、轿车座次
 - 会议座次：以右为大还是以左为大，奇数和偶数时该如何
 - 宴会座次：主位和副主位
 - 轿车座次：分为司机和主人开车
- 3、就餐宴会礼仪：点菜及用餐注意事项、饮酒礼仪、斟酒礼仪

下篇：处理客户异议训练

一、出现客户异议的根本原因是什么？

1、何谓客户异议

- 抱怨
- 投诉
- 抗拒

2、客户异议的核心因素有哪些构成？--5个核心点

关键句：企业面对的客户群是哪些？她们真正想要的是什么？客服人员如果没有及时满足或回复，就会产生客户异议。

二、客户异议是金——正确认识客户投诉

- 1、客户投诉产生的目的
- 2、客户投诉产生的好处
- 3、企业流失客户的主要原因

三、客户异议处理流程--LSCP 异议处理流程

- 1、Listen 用心倾听 – 表现出兴趣和耐心
- 2、Share 尊重理解 – 表明对客户意见的理解
- 3、Clarify 澄清事实 – 坦诚的陈述事实情况
- 4、Present 提出方案–坚持原则，适当让步

四、客户投诉、抱怨处理方法与技巧

1、投诉管理标准与相关法律

- 投诉界定
- 重大投诉
- 重要投诉
- 轻微投诉

2、投诉、抱怨处理方法与技巧

- 应对抱怨、投诉的心里准备
- 同理心
- 客户是对的
- 调整心态

分享：客户服务的素质

五、客服人员情绪[压力管理](#)

- 1、缓解压力与情绪调整技巧
- 2、赢者心态训练

调整情绪先从调整心态开始

□