
《有效达成销售的销售礼仪》

【课程收益】

从销售礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练;

帮助学员提升自身仪容仪表，行为举止礼仪，言语沟通等商务礼仪;

掌握常用的问候，介绍，握手，拜访，接待，名片，乘车，电话，会议，餐饮等各种常用商务礼仪;

通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

【课程背景】

“不学礼，无以立”。“爱人者，人恒爱之;敬人者，人恒敬之。”老祖宗孔孟很早就教诲我们：不懂礼仪的人很难在社会上有立身之处。要想受人敬爱，必须敬爱他人，只有以礼待人才能以理服人，赢得他人的尊重。在竞争日趋激烈的今天，很多企业和员工也越发的认识到礼仪对企业和个人发展的重要性，甚至把礼仪规范当作企业和个人品牌一样的去经营，然后在经营过程中，却又存在很多困惑：商务交往中应该注意哪些礼仪礼节?如何进行自我形象设计、提升个人魅力?在对不同层次的客户接待、拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象?如何体现个人良好的精神风貌等等。

【课程目标】

通过现场演示、学员参与、案例讲评等方式使学员充分认识到礼仪在工作中的重要性，以及礼仪对于企业形象塑造和自身魅力形象培养的重要性。并使学员在工作中规范礼仪言行，提升企业服务品牌。

【课程对象】

适用于销售人员、全体员工。

【课程大纲】

模块一：礼仪的认识(案例为主)

- 一、 礼仪就在身边
- 二、 礼仪能帮助销售人员做什么?
- 三、 现代礼仪的分类
- 四、 销售中讲礼仪的几个关键时刻

五、学习运用礼仪的作用

六、销售中如何操作礼仪

模块二：礼仪在销售中的具体应用(案例、演示、指导、体验)

一、企业形象与员工素养

1、如何维护企业形象

1) 维护企业形象的三要素

2) 形象的重要作用

2、如何维护自身形象

1) 维护自身形象的两大问题

2) 树立自身形象时的重要规则

二、销售礼仪之面子问题——妆容修饰

1、男士销售人员的面子要求(发型、妆容、肢体、配饰)

2、女士销售人员的面子要求(发型、妆容、肢体、配饰)

三、销售礼仪之着装品味——着装礼仪

1、不同销售场合的着装选择

2、销售人员提升形象的着装建议(款式、色彩、面料的搭配及应用)

3、商务女装的穿着要求及禁忌

4、商务男装的穿着要求及禁忌

5、女士穿衣显瘦高的十大技巧

6、男士规避不良体型的穿衣技巧

四、销售礼仪之体态魅力——销售仪态规范及肢体破解

- 1、合理运用眼神看透对方内心
- 2、莫要站姿出卖性格
- 3、坐姿体现的个人修养
- 4、行姿透露的真实内心状态
- 5、手势展现的销售印象力

五、销售礼仪之语言实力——交谈礼仪及使用技巧

- 1、不同场合下的交谈重点
- 2、电话礼仪
 - 1) 座机使用
 - 2) 移动电话的正确使用
- 3、交谈中的影响力
 - 1) 话题的选择
 - 2) 内容的侧重
 - 3) 达成目的的交谈步骤

六、销售礼仪之交际形象——接待礼仪规范

1. 引导及陪同位置
2. 问候及称谓礼仪
3. 介绍礼仪
4. 握手礼仪

5. 名片礼仪

6. 位次礼仪

1) 行进位次

2) 会客位次

3) 会议位次

4) 宴会位次

5) 乘车位次

6) 照相位次

7. 接待流程及细节重点

8. 拜访流程及细节重点

9. 中餐宴会礼仪

1) 中餐宴会接待规则

2) 如何安排商务宴会

3) 如何点菜和敬酒

4) 餐具使用方法与禁忌

5) 餐巾的正确使用

6) 餐桌常见的不良行为

7) 餐桌话题的选择