
房地产行业员工服务与接待礼仪培训

◆课程背景

房地产接待人员是房地产员工一线的工作人员，员工的言行举止直接关系到客户、来访宾客以及合作伙伴对该公司的第一印象，因此关注接待人员的礼仪文化素养是及其有必要的。

第一部分：形象塑造篇——形象礼仪

一、女士

服装规范

修饰技巧

二、男士

服装规范

修饰技巧

三、表情展现

眼神

微笑

第二部分：服务接待篇——服务礼仪

一、基本动作：

客户进门，第一个看见的销售人员都应主动招呼“你好！欢迎光临”，提醒其他销售人员注意；

销售人员应立即上前，热情接待；

通过随口招呼，区别客户资质，了解客户来自的区域和接受的媒体（从何媒体了解到本楼盘的）。

询问客户以前是否来过，如果来过问清谁是第一接待，如果该销售人员不在应及时通知，期间应热情为客户做介绍。

注意事项：销售人员应仪表端正，态度亲切；接待客户一人，或一主一辅，以二人为限，不要超过三人；若不是真正客户，也应照样提供一份资料，作简洁而又热情的招待。

接待顺序：售楼部服务台位置为第一接待位。第一接待客户时第二接替服务台位置。

接待注意事项：保持良好坐姿和精神面貌，执行销售部的日常工作。

注意观察接待人员的需求，并给予配合，协助接待人员进行答客问记录，配合经理执行其他突发事件的处理。如进行非工作事件处理，必须征得经理同意，离开服务台后，于非销售区域进行。

二、客户接待礼仪

（一）、接待礼仪的要求

（二）、顾客进门

1、三声

2、三到

（三）、和顾客的交流

（四）、和顾客的沟通

1、三A规则

-
- 2、“说什么”与“怎么说”
 - 3、销售人员的“七不问”
 - 4、倾听的作用
 - 5、沟通的误区
 - 6、洽谈座次的安排

(五) 通信及电话礼仪

i、接电话礼仪

- 1、接听电话的时机
- 2、亲切的第一声
- 3、良好的姿态影响电话中的声音
- 4、电话表情礼仪
- 5、转接、留言、结束电话的基本技巧

ii、拨打电话礼仪

- 1、拨打电话的时机
- 2、拨打电话前的准备
- 3、谈话时间的控制

iii、手机使用礼仪

iiii、收发传真及电子邮件的礼仪

(六)、客户服务中的沟通技巧——言谈礼仪

- 1、面对面沟通的基本功
- 2、沟通中的积极性肢体语言呈现
- 3、沟通中常见的不良肢体语言
- 4、如何倾听客户
- 5、如何向客户推销建议
- 6、沟通中复述的技巧
- 7、客户的四种人际风格及沟通技巧
- 8、不同状况下与客户的沟通技巧

结束语：

房地产接待工作对于房地产行业来说是重要的工作，他直接关系到接下来与客户成交的筹码，以及与来访嘉宾谈成合作的意向，因此，晏一丹老师建议房地产接待人员要时刻关注自己的言行举止，将礼仪知识作为一种习惯，真正应用于工作实践中。