

礼仪为您的品牌赢得更多信赖

大客户销售礼仪与客户沟通培训方案

□ **课程形式**：以讲授、案例、示范、训练、情境模拟主，确保培训的轻松幽默、专业实用。

□ **课程时间**：一天至两天（6小时/天）。

□ **课程收益**：

- 强化心态与礼仪竞争力的意识；
- 掌握个人形象搭配技巧和禁忌；
- 认知客户往来中的规则和误区；
- 通过沟通获得信息、建立信任；
- 了解中国式饭局上的交际艺术；
- 多种通讯工具使用礼节和禁忌；
- 把握交往的主动性及提升形象魅力和竞争力；
-

□ **课程内容**：共分六大部分。

第一部分 态度 > 技能，细节造就完美 **礼仪就是竞争力**

一、细节造就完美，心态决定成就

二、你的魅力——

不仅来自销售技能，更来自于专业的形象和举止

三、内强个人素质，外塑企业形象

人际关系的润滑剂，现代竞争的附加值

培训方式：讲解、案例

第二部分 打造销售魅力之形象塑造

一、面容修饰及误区

二、着装搭配的技巧

- 1、工作着装搭配与禁忌
- 2、宴会着装搭配与禁忌
- 3、签约着装搭配与禁忌
- 4、其他场合着装的搭配

三、销售人员形象扫描

培训方式：讲解、示范、参与、展示

第三部分 打造销售魅力之见面礼节 **售前谋面五步曲**

一、称谓：放大身份和尊严

二、寒暄：必要但适可而止

三、介绍：不仅表达尊与次

四、握手：体现修养与风度

五、名片：方寸世界的艺术

◆互动：见面礼节练习与纠正◆

培训方式：讲解、案例、参与、游戏

第四部分 打造销售魅力之销售往来艺术 建立信任是成功销售第一步

一、仪态就是气场

1、让人反感的站姿

2、得体坐姿及禁忌

3、得体手势及禁忌

4、不受欢迎的表情

5、禁忌的其他仪态

◆互动：仪态练习与纠正◆

二、客户接待艺术

1、客户接待前的了解

2、接待及细节的安排（含机场/酒店接送）

3、迎三送七、三声三到

4、接待中的行为协助

（1）陪同引导中方位要求

（2）进出轿车/电梯/房门

5、陪同中介绍产品礼仪

6、与其他部门反馈沟通

7、客户接待中常见禁忌

8、接待后如何得体送客

◆互动：接待模拟训练与纠正◆

三、客户拜访礼仪

1、客户拜访预约艺术

2、拜访需要准备什么

3、何时到达也有玄机

4、注意有效的开场白

5、怎样使用接近语言

6、拜访中告辞的时机

7、客户拜访禁忌行为

四、销售人员会议礼仪

1、会议到场时间讲究

2、他人发言应对举止

3、主持会议礼仪规范

4、发言的礼仪与禁忌

- (1) 上下场注意风度
- (2) 演讲/发言站位
- (3) 站姿/手势处理
- (4) 眼神交流禁忌
- (5) 语气语调要求
- (6) 发言互动技巧
- (7) 用 PPT 发言技巧

5、会场上的禁忌行为

◆互动：会议演讲模拟与纠正◆

五、商务礼品礼仪

- 1、礼品选择与包装
- 2、馈赠礼品的时机
- 3、馈赠礼品的举止
- 4、礼品礼仪的禁忌

六、你在品味食物，客户在品味你

- 1、商务宴请的五 M
- 2、邀约时机与艺术
- 3、点菜艺术的表达
- 4、餐桌劝菜与敬酒
- 5、餐桌话题和交际
- 6、红酒品鉴礼仪
- 7、意外情况应对

培训方式：讲解、案例、参与、训练、影视鉴赏

第五部分 打造销售魅力之销售沟通艺术

一、客户沟通艺术

- 1、了解客户/选择话题
 - 2、打破沟通沉默有技巧
 - 3、客户沟通的三 A 法则
 - 4、怎样用客户语言说话
 - 5、表达中怎样感染客户
 - 6、怎样体现为客户着想
 - 7、拒绝应对体现出专业
 - 8、转换话题/把握主动
 - 9、适度赞美并不是恭维
 - 10、试探成交时机和要求
 - 11、倾听:不仅是为礼貌
 - 12、节假日沟通的要求
 - 13、客户交谈沟通用语
- (1) 寻求建议时

(2) 质疑/比较时

(3) 职权外问题

(4) 未成交/成交

(5) 客户交谈忌语

14、客户沟通避免禁忌

◆互动：沟通视频鉴赏与讨论◆

二、商务谈判礼仪

1、注意营造谈判氛围

2、谈判分歧处理禁忌

3、销售谈判礼仪禁忌

三、通讯沟通技巧

1、电话形象的要求

2、开场和结束礼仪

3、沟通应适可而止

4、怎样做电话邀约

5、销售回访的要求

6、怎样表达在倾听

7、手机与微信礼仪禁忌

8、催款信函有技巧

四、礼宾位次:洽谈/会议/乘车/餐桌 (配图)

培训方式：讲解、案例、示范、展示、影视鉴赏

第六部分 提问、解答、总结

👉培训其他说明

此不是最终内容。会根据客户方要求所售商品的特点，来针对性调整培训内容。