
地产、汽车 CS 店销售礼仪培训

培训时间：1 天

培训内容：

第一部分：

礼仪的基本内容

- 1、商务礼仪概念
- 2、学习商务礼仪的重要性
- 3、商务礼仪的特点
- 4、培训礼仪提升修养的途径

第二部分：

仪容仪表礼仪及仪态

- 一、仪容礼仪
- 1、修面：男士魅力的亮点
- 2、化妆：女士职业形象的标志！
- 3、女士化妆禁忌

二、仪表礼仪

- (一) 着装的 TPO 原则
- (二) 女士着装要点 (裙装、裤装、丝巾、发饰等)
- (三) 男士着装要点 (西装、衬衣、鞋子、领带等)
- (四) 职业着装禁忌

三、仪态礼仪

- (一) 身体语言的表达
- (二) 表情语言 (微笑、目光)
- (三) 动作语言 (站、做、行、走、蹲、手势)
- (四) 仪态禁忌

第三部分

- 一、称呼、寒暄、鞠躬礼仪
- 二、问候礼仪
- 三、介绍礼仪 (自我介绍及介绍公司领导、来宾)

四、握手礼仪

五、名片的使有礼仪

六、交谈礼仪

七、馈赠礼仪

第四部分

一、电话礼仪接听、拨打电话的礼仪 (原则、要点)

(一) 与同事相处礼仪

1、同事相处艺术

2、工作中的赞美艺术

3、影响同事关系的 5 种行为

第五部分

一、接待流程 (一) 与客户会面 (问候、握手、介绍、名片等第三部分已讲，略提)

(二) 引导客户礼仪

1、引导手势

2、上下楼梯

3、进出电梯

4、路遇客户礼仪

(三) 送别来宾礼仪

热情话别

送别来宾乘车礼仪 (开关车门、乘车座次、乘车禁忌)