
4s 店销售顾问接待礼仪培训

4s 店汽车销售顾问就是给客户提供专业的汽车消费咨询和服务的汽车销售服务人员。4s 店销售顾问直接代表公司的形象，在为客户服务的过程中要时时的维护公司的形象。

培训方式：

讲授、案例分析、分组讨论、情景演练、现场模拟等使培训效果达到最好！

培训目的：

- 1、通过培训使学员知道职业素养的重要性；
- 2、通过培训使学员懂得如何根据自己的职业塑造职业形象；
- 3、通过培训帮助学员提高个人修养，从而提升企业精神面貌；
- 4、通过培训帮助学员将企业精神运用到实际工作中，提升银行竞争力。
5. 通过培训使学员快速的掌握服务礼仪。

培训背景：

从客户角度出发，工作人员个人职业素养、礼仪规范、服务礼仪规范、职业道德，是衡量接待水平的标准。如何具备良好的职业素养？如何提高职业素养？如何树立全员服务意识、规范接待并提升服务品质是《接待礼仪培训》的重点。

培训内容：

第一讲：接待礼仪认识

- 一、接待礼仪的内涵
- 二、服务定位

-
- 1、我为什么而工作？（服务意识、价值观）
 - 2、我为谁而工作（为自己？为老板？）
 - 3、我应该怎么做（职业能力：态度 > 技能）
 - 4、打造阳光心态（青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐）

第二讲：接待服务礼仪基本要求

- 1、文明服务
- 2、礼貌服务
- 3、主动服务
- 4、热情服务
- 5、周到服务
- 6、细心服务
- 7、真心服务
- 8、诚心服务

第三讲：销售顾问职业形象塑造

分析：第一印象法则

讨论：形象的重要性

一、仪容仪表

（一）面部修饰

- 1、基本要求
- 2、局部修饰

（二）发部修饰

1、发部的整洁

2、发型的选择

3、头发的美化

(三) 肢体修饰

1、手臂的修饰

2、下肢的修饰

(四) 仪表

1、着装的原则

2、职员的服饰礼仪

二、仪态礼仪

(一) 动作语

1、手势语

2、站姿

3、坐姿

4、走姿

5、蹲姿

(二) 表情语

1、微笑

2、目光

三、能力训练

项目一：微笑、目光训练

项目二：站姿训练

项目三：走姿训练

项目四：坐姿训练

项目五：蹲姿训练

项目六：手势礼仪训练

项目七：鞠躬礼

项目八：综合训练

讲解、示范、实操、分组练习

第四讲：服务用语礼仪训练

一、语言魅力训练

1、语言清晰度

2、亲和力

3、音量控制

4、语态控制

5、语调的控制

6、温和的语气

二、称呼礼仪

1.不同年龄的称呼

2.不同职位的称呼

三、问候语

1、如何说第一句话

2、语言寒暄训练

四、赞扬他人技巧

五、接听电话礼仪

1、接听电话

2、拨打电话

3、电话礼仪禁忌

六、介绍礼仪

1、汽车销售顾问的自我介绍技巧（让自己与众不同，让客户第一时间记住）

2、本人的接待对象遇见了其不相识的人士，而对方又跟自己打了招呼。

3、在家中或办公地点，接待彼此不相识的客人或来访者。

4、打算推介某人加入某一方面的交际圈。

5、受到为他人作介绍的邀请。

6、陪同上司、长者、来宾时，遇见了其不相识者，而对方又跟自己打了招呼。

七、迎接送别礼仪

迎来送往，是社会交往接待活动中最基本的形式和重要环节，是表达主人情谊、体现礼貌素养的重要方面。

八、引领礼仪

1、在走廊上引领

2、电梯的引领

3、展厅的引领

九、奉茶礼仪

十、鞠躬礼仪

1、鞠躬也是表达敬意、尊重、感谢的常用礼节。鞠躬时应从心底发出对方表示感谢、尊重的意念，从而体现于行动，给对方留下诚意、真实的印象。

2、鞠躬技巧：

行礼前要目视对方，行礼时要双腿并拢，男士双手放在身侧，女士双手合起放在体前，以腰为轴向前俯身。通常遇到客人、上司，表示敬意或感谢时，可行 15 度礼，即目视膝前 1.5 米处，而客人访问乍到表示尊敬可行 30 度礼，即目视脚前 1 米处。至于 90 度的鞠躬礼，则仅于忏悔、追悼等特定场合。

3、以下鞠躬避免出现：

- 1)只弯头的鞠躬
- 2)不正对对方的鞠躬
- 3)头部左右晃动的鞠躬
- 4)双腿没有并齐的鞠躬

案例分析、实际场景模拟训练

第五讲：常用服务礼仪

1、握手礼仪

2、名片礼仪

如何索要名片

如何递名片

3、乘车礼仪

4、馈赠礼仪

5、电梯礼仪

第六讲：服务礼仪规范

一、工作规范

1、提前到岗、岗前准备

2、接待服务规范

3、窗口服务的“三个主动”、“五个一样”

4、工作禁令

5、影响人际关系的十个“小节”

二、客户沟通（冷静、理智、策略）

1、耐心听取意见，虚心接受批评，诚恳感谢建议

2、自身失误立即道歉

3、受了委屈冷静处理

4、拿不准的问题，不回避，不否定，不急下结论

三、服务异议的处理

1、异议情况处理原则

(1) 彼此尊重、换位思考

(2) 职权之内

(3) 职权之外

2、倾听的技巧

3、服务异议处理的流程及规范

实战案例分析、讲解

第七讲：4s 店销售顾问接待礼仪培训总结