

销售人员商务礼仪培训

主讲老师：朱晴

时间安排：1天

培训对象：企业中高层人员、销售人员等。

培训形式：讲师授课、多媒体演示、现场动作示范、互动交流、角色扮演及现场指导

培训目的：

- 1、提升及塑造销售人员良好的个人职业形象和企业形象；
- 2、帮助销售人员掌握商务接待活动中的礼仪规范；
- 3、帮助销售人员了解商务活动中常见的礼仪规范；
- 4、帮助企业 and 员工提升综合竞争力。

培训特色：

- 1、内容实用性强，理论与案例相结合，便于加深印象；
- 2、授课形式多样，气氛活跃；

培训内容：

课程章节	课程内容	培训方式	课程收益
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	讲师讲授； 案例分享； 双向交流；	课程导入； 唤起注意； 学习礼仪的重要性；
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	讲师详细讲授； 讲师学员双向交流； 学员分组讨论； 互动练习；	掌握如何塑造个人职业形象； 掌握仪态礼仪规范； 掌握个人工作中的举止禁忌；
第三讲：销售人	一、拜访礼仪	讲师详细讲授；	熟练掌握销售拜访

<p>员拜访与接待礼仪</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 约定时间，准时赴约 2. 轻轻敲门，递上名片 3. 注意握手礼仪 4. 开门见山，主题明确 5. 注意观察，适可而止 6. 彬彬有礼，注意细节 7. 意见向左，不要争论不休 8. 时间不宜过长，恰到好处 <p>二、接待礼仪</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 品貌端正，举止大方 2. 服饰要整洁、端庄、得体、高雅 3. 根据身份，确定接待规格 4. 根据身份，安排座次 5. 交换名片的特殊礼仪 6. 接机礼仪 7. 送客礼仪 8. 接待中的举止规范 <ol style="list-style-type: none"> (1) 常用手势 <ul style="list-style-type: none"> 展示物品（资料） 递接物品（资料） 指示方位 如何做引导 (2) 握手、致意礼仪 (3) 上下楼梯、进出电梯、进出门 (4) 坐姿的左进左出、坐姿的忌讳 (5) 积极的身体语言 (6) 几种不好的身势语言 9.电话礼仪 <ul style="list-style-type: none"> 电话形象与两个三原则 电话转接和非常规电话应对 注意你的手机礼仪 	<p>双向交流； 学员分组讨论； 互动练习；</p>	<p>和接待的礼仪规范，并能够在工作中熟练应用。</p>
<p>第四讲：销售沟通技巧</p>	<p>一、与客户建立良好的关系</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.尊重顾客 2.接近顾客 <p>二、与顾客沟通的技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.倾听 	<p>讲授； 双向交流； 互动练习；</p>	<p>熟悉商务商务沟通的礼仪规范； 掌握商务交谈的技巧及方法。</p>

	<p>2.提问 3.有效沟通的方法 4.沟通不良的原因</p> <p>三、怎样和各种类型的顾客打交道</p> <p>1.根据顾客的性别来区分 2.根据顾客的年龄来区分 3.根据顾客的文化程度来区分 4.根据顾客的顾客消费习惯来区分 5.根据顾客的顾客表现来区分</p>		
<p>第五讲：商务餐饮礼仪</p>	<p>基本礼仪：见食忘礼不可取</p> <p>一、中餐礼仪</p> <p>1、席位安排：圆桌上的座次 2、餐具规则：好帮手还是添乱者 3、中餐礼仪禁忌</p> <p>二、西餐礼仪：走近西餐从礼仪开始</p> <p>1、席位安排：你该坐长桌哪一端 2、餐具规则：不要让刀叉打架 3、信用礼仪：先喝汤还是先吃鱼</p> <p>三、敬酒与饮酒礼仪</p>	<p>讲授； 双向交流； 互动练习；</p>	<p>熟悉了解商务宴请中的礼仪规范及相关禁忌。</p>