

# 房地产销售服务礼仪

## 课程目标：

- ◆了解销售人员角色要求及工作内容，掌握礼仪标准及行为规范
- ◆塑造统一的公司对外形象，使学员确立商务礼仪是竞争优势附加值的观念
- ◆了解对“我”的评价决定公司形象的重要性
- ◆了解接待客户的礼仪细节，让每一位客人宾至如归
- ◆启发学员有意识地培养个人修养，提高个人素质

培训时间：2天（12小时）

一次礼仪培训，一次品牌的升华；

一次礼仪培训，改变企业的命运。

## 第一章 服务意识与服务心态

- 1、改善的轨迹
- 2、信念、习惯和方法
- 3、接待三原则：礼貌服务；热情服务；善始善终
- 4、积极心态带来成功人生

## 第二章 脱颖而出的服务形象

训练门店人员成为全时的作者，销售自己，销售商品，销售门店，销售企业。

### 一、亲和的微笑

- 1、微笑是送给乘客的缕缕春风
- 2、微笑是化解服务矛盾的有效方式
- 3、养成微笑服务意识
  - (1) 微笑与职责
  - (2) 微笑与公司形象
  - (3) 微笑与职业价值理想
  - (4) 微笑与个性形象

4、协调运用表情--眼神、微笑、身体语言（表情的 PCA 原则、三角定律、时间规则）

### 二、舒心的问候

- 1、问候是积极主动热情
- 2、问候要声音清晰、洪亮且柔和
- 3、问候要注意人物、时间及乘机状况
- 4、常用的尊称敬语
- 5、问候时的正确姿势

### 三、洁雅的仪表

- 1、整洁原则
- 2、朴素原则

- 3、高雅原则
- 4、服务人员仪表基本要求
- 5、服务人员仪容与服饰修饰

### 第参章 营业员的行为举止

- 1.挺拔优雅的站姿
- 2.敏捷优美的走姿
- 3.端庄娴雅的坐姿
- 4.营业员的表情礼仪
- 5.营业员的手势礼仪

### 第四章 得体的语言

- 1、语言交流要针对乘客实际
- 2、委婉表述否定性话语
- 3、服务语言要简练、通俗、亲切
- 4、语言要与表情、动作相一致
- 5、店面内的常用语
- 6、服务忌语和敬语

### 第五章 接待服务礼仪

一种表情、一个眼神、一次聆听、一番言语赢得顾客的心

- 1、舒适的环境，舒适的感受
- 2、窗口服务“三原则”
- 3、“您好！”——迎来客户
- 4、“我需要帮忙”——客户咨询
- 5、“怎么办好呢？”——应急突发事件

### 第六章 电话服务礼仪

- 1、接听、通话、转接、挂断的标准动作和用语规范
- 2、善用声音名片提升楼盘形象
- 3、处理预期客户打的电话
- 4、运用电话技巧邀约客户面谈
- 5、接听电话的常见错误

### 第七章 商务社交礼仪

- 1、商务迎送礼节
- 2、介绍礼节
- 3、如何收递名片
- 4、致谢与致歉礼节
- 5、乘坐交通工具注意事项
- 6、商务用餐礼仪

### 第八章 以礼相待——顾客投诉处理

- 1、以正确的态度对待顾客不满
- 2、顾客投诉的常见类型
- 3、化解顾客投诉的技巧
- 4、减少客户投诉的方法
- 5、制定顾客挽留计划