

课题：销售礼仪课程

一、课程背景：

作为销售人员，如何使自己成为一个受客户欢迎的人？如何处理好细节以便有更完美的销售过程？

现在的竞争，就是细节的竞争。细节影响品质，细节体现品位，细节显示差异，细节决定成败。商务礼仪是销售人员在从事销售活动中必须注意的细节，它帮助销售人员避免一些常见的失礼行为，同时有利于塑造销售人员良好的个人形象和企业形象。

本课程从外在形象、行为举止、餐饮、公务等方面介绍了销售人员在接触客户的各个环节所需注意的礼仪，具有很强的实用性和针对性，能够帮助广大销售人员完善和提升自我的外在形象与销售个性，更好地完成销售过程，使自己

成为一个受客户欢迎的人，成为一个优秀的销售人员。

二、课程收获：

系统地介绍销售过程中的商务礼仪特点、要点、规范，帮助销售人员完美销售细节，提升客户欢迎度及企业形象；

了解销售商务礼仪的内涵，提高销售礼仪水准；

纠正销售商务礼仪的常见错误，培养正确的职业习惯。

三、课程提纲：

一、商务“仪表”礼仪-----为成功人士设计形象

- 1、外在形象及服饰的重要性
- 2、商务人员形象四原则
- 3、商务着装的场合及要素
- 4、女商务人员的形象要求
 - A、场合着装
 - B、裙装五不准
 - C、佩戴首饰四大原则
 - D、化妆注意事项
- 5、男商务人员的形象要求
 - A、公务西装的选择
 - B、公务衬衫穿着“五”原则
 - C、公务领带的搭配原则和禁忌
 - D、商务休闲服装的定义
 - E、走出商务休闲服装的色彩、款式搭配误区

二、商务“行为举止”礼仪

- 1、站姿、坐姿——保持良好姿态的技巧
- 2、男士标准站姿
- 3、女士标准站姿
- 4、标准坐姿
- 5、握手

6、眼神——传递内心热情的第一通道

7、微笑

三、拜访客户礼仪

1. 拜访的基本礼节

2. 拜访的合宜时间

3. 商务车次安排

3. 拜访注意事项

四、商务“公务”礼仪 -----使公务更加规范

1、 商务介绍礼仪

A、 自我介绍三要素

B、 为他人做介绍

C、 商务介绍的顺序原则

2、 递送名片的原则

3、 商务迎接的礼仪

4、 商务接待陪同礼仪

5、 商务轿车礼仪

6、 商务送别礼仪

7、 商务会议的、谈判、签约的座次礼仪

五、 商务“餐饮”礼仪

1、 宴请准备

2、 中餐餐饮礼仪

A、 宴请准备及参宴准备

B、 中餐餐饮的原则、禁忌及常见误区

C、 中餐的座次原则

3、 西餐餐饮礼仪