

# 销售礼仪与沟通

## 课程背景：

在销售产品之前要先推销自己，如果销售员本人不能引起客户的好感那这个产品再好也没有用，作为一名销售人员，不仅仅是看销售能力的高下，还要看自身素质和礼仪，礼仪是一种无形的力量，在销售人员有形的商务活动和销售的过程中，发挥着非常重要的作用。

有了良好的第一印象接下来就是与客户沟通技巧的培训，掌握高效的沟通技巧，有助于更多的更好的了解客户的消费心理，也就可以更好的去设计销售策略，顺利的完成销售目的。

然而，当销售人员面对客户的时候，最难的不是怎样向对方专业的介绍产品，也不是如何熟练的运用沟通技巧与对方建立起相对和谐沟通氛围，最难的是能够在很短的时间内洞察到客户的内心变化，时刻明确对方的内心需求，能够随着对方的内心变化而及时调整自己的沟通方式，这才是一个卓越销售应该具备的最为核心的能力。

## 课程收益：

- 懂得如何塑造职业形象，销售产品前先销售自己；
- 掌握电话礼仪和技巧，提升邀约成功率与企业形象；
- 掌握拜访礼仪和技巧，快速建立信任感；
- 运用沟通技巧，为销售创造最佳氛围，提高成交率
- 了解性格色彩对销售成交的影响，学会挖掘客户内心需求，全面掌握销售中的开发，跟进和成交的秘诀。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**销售经理、销售精英

**课程方式：**课堂讲解 + 案例教学 + 实战演练 + 小组讨论 + 情景模拟

## 课程大纲

### 第一讲：价值百万——礼仪在销售服务中的作用

#### 一、什么是销售礼仪

1. 销售礼仪的基本特征
2. 销售礼仪的支点
3. 为什么注重礼仪

#### 二、销售礼仪五原则

### 第二讲：形象宜人——给客户美好的第一印象

#### 一、仪容修饰：展现积极与健康

1. 仪容整洁
2. 男士仪容规范
3. 女士仪容规范
4. 化妆基本技巧

#### 二、服装配饰：仪表的作用不可小觑

1. 销售人员“TPOAF”着装原则
2. 男性销售人员着装礼仪
3. 女性销售人员着装礼仪
4. 领带的搭配技巧
5. 饰品佩戴的法则

### 三、仪态万千——活用肢体语言

1. 走出风度
2. 站姿：男女有别
3. 坐姿有讲究
4. 蹲姿显优雅
5. 饰品佩戴的法则
6. 手势表达心意
6. 眼睛展现魅力
7. 微笑为桥梁
8. 保持最佳距离

### 第三讲：张弛有度——客户为你的风度所折服

#### 一、拜访客户中的礼仪

1. 名片递接礼
2. 拜访时机
3. 握手礼
4. 称呼礼
5. 寒暄礼
6. 致意礼
6. 介绍礼
7. 拜别礼

#### 二、迎送客户中的礼仪

1. 迎接客户
2. 乘车礼
3. 乘电梯
4. 待客礼
5. 位次礼
6. 送客礼

#### 三、客情维护中的礼仪

1. 日常回访
2. 礼品馈赠
3. 礼品接受
4. 营销宴请

### 第四讲：谈吐得当——呈现优雅与风度

#### 一、声音的感染力

1. 保持合适的谈话音量
2. 熟练控制说话的语调
3. 把握好说话的节奏
4. 适当停顿观察，让客户开口
5. 注意交谈时的语气

#### 二、让语言更有吸引力

1. 漂亮的开场白打开局面
2. 投客户所好，有效提问
3. 幽默表达与赞美的艺术
4. 善于倾听，无声胜有声

### 三、与客户交谈的禁忌

1. 客户讲话时贸然插嘴
2. 不与客户正面交锋
3. 不攻击竞争对手
4. 不指责客户的错误
5. 不声色俱厉的拒绝

## 第五讲：沟通顺畅——电话销售及通信礼仪

### 一、电话销售礼仪

1. 电话接听、转接、拨打
2. 电话预约
3. 电话催账
4. 电话铃声

### 二、邮件、微信和书信的礼仪

## 第六讲：国际接轨——涉外销售礼仪

### 一、涉外礼仪基础

1. 涉外礼仪原则
2. 涉外礼仪要求

### 二、涉外接待礼仪

1. 迎送、称呼、宴请、参观
2. 礼品赠送
3. 入境随俗，小费酌情给付

### 三、涉外商务礼仪

1. 与不同国家客户往来礼仪

## 第七讲：性格色彩与销售管理

### 一、了解客户的内心需求

1. 性格与色彩
2. 不同性格购买行为的差异
  - 1) 为什么不同的人有不同购买需求
  - 2) 不同性格购买行为的差异

### 二、客户开发阶段策略

1. 挖掘潜在客户
2. 拉近与客户的距离
3. 取得客户的信任

### 三、客户跟进策略

1. 挖掘潜在客户
2. 拉近与客户的距离
3. 取得客户的信任

### 四、影响客户成交

1. 不同性格成交的关键因素
2. 如何在成交是礼仪最大化