

销售接待礼仪与技巧培训

课程对象：销售部、客户部、与客户接触的工作人员等

课程要求：

1. 开放的心态，积极参与互动、用语发问；
2. 封闭的环境，不受外界干扰，手机调至静音状态；

课程收益：

1. 认识销售人员应具备的良好素质，树立正确观念；
2. 理解并了解**职业礼仪**规范，进行自我形象的塑造和完善；
3. 树立个人自信，展示个人的魅力，体现个人修养；
4. 掌握销售现场接待与电话沟通技巧；
5. 掌握销售流程与客户分析能力，提升销售技巧。

第一讲：销售人员职业意识培养

一个成功者必须具备的两样能力：心态+技能

一、销售人员服务意识养成

- (一) 什么是良好的客户服务
- (二) “要我服务”到“我要服务”的转变
- (三) 房地产销售人员服务“5S”

Speed (速度)

Smile (微笑)

Sincerity (真诚)

Smart (机敏)

Study (研学)

二、销售人员积极心态调整

游戏互动训练：挑战极限

销售人员应具备的心态

- 1.自信
- 2.坚持
- 3.责任心
- 4.正确对待拒绝
- 5.学习的心态
- 6.确立个人目标
- 7.团队精神

第二讲：销售人员个人形象塑造

一、修饰仪表

- 1.仪容仪表的重要性
- 2.头发的颜色、清洁、长度；
- 3.男士仪容仪表：面部、胡子、嘴唇、口腔、指甲、香水
- 4.女士仪容仪表：化妆的重要性、化妆的原则

二、得体着装

- 1.着装的原则
- 2.男士西装的穿法
- 3.男士配饰的选择
- 4.女士着装的要求
- 5.女士配饰的选择

讲授、学员分享、学员演示、实操

三、优雅举止

- 1.身体语言
- 2.基本站姿与站姿变化
- 3.基本坐姿与坐姿变化
- 4.走姿与蹲姿

第三讲：销售现场接待流程与礼仪规范

一、迎前接待

(一) 案场迎宾员随时注意入口人流

(二) 迎宾员[迎接客户礼仪](#)

1. 问候客户

2. [称呼礼仪](#)

二、入座介绍

1. 介绍礼仪 (自我介绍、介绍他人)

2. 介绍手势

3. 介绍语言

三、购买洽谈

1. 热情

2. 眼神

3. 握手礼仪

4. 名片礼仪

四、现场参观

1. 引导

2. 提醒

五、暂未成交

1. 送别客户

2. 热情送别

3. [送别礼仪](#)

六、填写客户资料卡

七、客户追踪

客户追踪礼貌用语

八、成交收定

九、签定和约

第四讲：电话接待礼仪规范

一、接[电话礼仪](#)

- 1.接听电话的时机
- 2.亲切的第一声
- 3.良好的姿态影响电话中的声音
- 4.电话表情礼仪
- 5.转接、留言、结束电话的基本技巧

二、拨打电话礼仪

- 1.拨打电话的时机
- 2.拨打电话前的准备
- 3.谈话时间的控制

第五讲：销售技巧训练

- 1.正确销售流程
- 2.建立信任
- 3.洽谈沟通
- 4.接待服务
- 5.逼定

一、客户分析及应对秘诀

- 1.理智稳健型特征与应对原则
- 2.喋喋不休型特征与应对原则
- 3.沉默寡言型特征与应对原则
- 4.感情冲动型特征与应对原则
- 5.优柔寡断型特征与应对原则
- 6.盛气凌人型特征与应对原则
- 7.求神问卜型特征与应对原则
- 8.畏首畏尾型特征与应对原则
- 9.神经过敏型特征与应对原则
10. 故意拖延型特征与应对原则
11. 斤斤计较型特征与应对原则
12. 金屋藏娇型特征与应对原则

二、顾问式服务法

- 1.符合顾客心理的应对法
- 2.实际性的房地产知识
- 3.信心十足的推荐
- 4.以体验性的知识来说服顾客
- 5.协作精神

三、销售沟通技巧

- 1.倾听的技巧
- 2.谈话的技巧
- 3.提问的技巧
- 4.常见的沟通痼疾与避免方法

四、案场气氛把握技巧

五、议价技巧

六、守价技巧

七、现场秒杀技巧

八、逼定的技巧

九、喊控技巧

十、成交技巧