

有效达成销售的销售礼仪

主讲：邢梦涵

【课程收益】

- ◆ 从销售礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练；
- ◆ 帮助学员提升自身仪容仪表，行为举止礼仪，言语沟通等商务礼仪；
- ◆ 掌握常用的问候，介绍，握手，拜访，接待，名片，乘车，电话，会议，餐饮等各种常用商务礼仪；
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

【课程背景】

“不学礼，无以立”。“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”老祖宗孔孟很早就教诲我们：不懂礼仪的人很难在社会上有立身之处。要想受人敬爱，必须敬爱他人，只有以礼待人才能以理服人，赢得他人的尊重。在竞争日趋激烈的今天，很多企业和员工也越发的认识到礼仪对企业和个人发展的重要性，甚至把礼仪规范当作企业和个人品牌一样的去经营，然后在经营过程中，却又存在很多困惑：商务交往中应该注意哪些礼仪礼节？如何进行自我形象设计、提升个人魅力？在对不同层次的客户接待、拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何体现个人良好的精神风貌等等。

【课程目标】

通过现场演示、学员参与、案例讲评等方式使学员充分认识到礼仪在工作中的重要性，以及礼仪对于企业形象塑造和自身魅力形象培养的重要性。并使学员在工作中规范礼仪言行，提升企业服务品牌。

【课程对象】 适用于销售人员、全体员工。

【课程设计】

- 1、 本课程1天。
- 2、 本课程培训师10余年实战经历，结合经典案例，充分与学员分享、互动，强调简单实用。
- 3、 本课程运用理论讲授、示范演示、益智互动等培训形式。
- 4、 在课程讲解过程中直接演示、引领、指导学员完成课程设计的礼仪内容。边讲解、边演练、实操，加深学员对知识点的记忆。

【课程大纲】

模块一：礼仪的认识（案例为主）

- 壹、 礼仪就在身边
- 贰、 礼仪能帮助销售人员做什么？
- 参、 现代礼仪的分类
- 四、 销售中讲礼仪的几个关键时刻
- 伍、 学习运用礼仪的作用
- 六、 销售中如何操作礼仪

模块二：礼仪在销售中的具体应用（案例、演示、指导、体验）

壹、 企业形象与员工素养

- 1、 如何维护企业形象
 - 1) 维护企业形象的三要素
 - 2) 形象的重要作用
- 2、 如何维护自身形象
 - 1) 维护自身形象的两大问题
 - 2) 树立自身形象时的重要规则

贰、 销售礼仪之面子问题——妆容修饰

- 1、 男士销售人员的面子要求（发型、妆容、肢体、配饰）
- 2、 女士销售人员的面子要求（发型、妆容、肢体、配饰）

参、 销售礼仪之着装品味——着装礼仪

- 1、 不同销售场合的着装选择
- 2、 销售人员提升形象的着装建议（款式、色彩、面料的搭配及应用）
- 3、 商务女装的穿着要求及禁忌
- 4、 商务男装的穿着要求及禁忌
- 5、 女士穿衣显瘦高的十大技巧
- 6、 男士规避不良体型的穿衣技巧

四、 销售礼仪之体态魅力——销售仪态规范及肢体破解

- 1、 合理运用眼神看透对方内心
- 2、 莫要站姿出卖性格
- 3、 坐姿体现的个人修养
- 4、 行姿透露的真实内心状态
- 5、 手势展现的销售印象力

伍、 销售礼仪之语言实力——交谈礼仪及使用技巧

- 1、 不同场合下的交谈重点

- 2、电话礼仪
 - 1) 座机使用
 - 2) 移动电话的正确使用
- 3、交谈中的影响力
 - 1) 话题的选择
 - 2) 内容的侧重
 - 3) 达成目的的交谈步骤

六、 销售礼仪之交际形象——接待礼仪规范

1. 引导及陪同位置
2. 问候及称谓礼仪
3. 介绍礼仪
4. 握手礼仪
5. 名片礼仪
6. 位次礼仪
 - 1) 行进位次
 - 2) 会客位次
 - 3) 会议位次
 - 4) 宴会位次
 - 5) 乘车位次
 - 6) 照相位次
7. 接待流程及细节重点
8. 拜访流程及细节重点
9. 中餐宴会礼仪
 - 1) 中餐宴会接待规则
 - 2) 如何安排商务宴会
 - 3) 如何点菜和敬酒
 - 4) 餐具使用方法与禁忌
 - 5) 餐巾的正确使用
 - 6) 餐桌常见的不良行为
 - 7) 餐桌话题的选择

【注】：以上课程内容可根据实际情况进行调整。

