
《销售礼仪与客户营销沟通技巧》

课程背景：

在市场经济的条件下，企业竞争最终是员工素质的竞争。对于销售人员来说，礼仪不仅可以塑造销售人员完美的个人形象，给顾客留下最好的第一印象，还可以让销售人员在销售的开始之前就赢得顾客的好感。可见，销售礼仪在销售中是完善自身的点金棒、和顾客交往的润滑剂、成功交易的催化剂。

授课时长：1天，6课时

授课对象：所有营销人员

课程收益：

本课程旨在帮助企业管理人员，客户经理，销售人员了解销售礼仪及面对客户营销时的沟通营销技巧，掌握销售礼仪的要领，懂得如何与客户沟通的技巧，掌握营销的技巧，应对多样客户营销的场面。完善提升企业整体形象；为企业创造出更好的经济效益和社会效益，树立企业优秀品牌而设计。

课程特色：

采用轻松喜悦的教学环境，通过互动、模拟、训练、游戏等环节让学员达到即学即用的效果。同时课程进行了跨界混搭，结合心理学、微表情、非暴力沟通、思维导图，进一步将销售礼仪和技巧重点植入学员大脑，达到即学即用的效果。

第一讲：礼仪与个人魅力---人生的必修课

- 1、 礼仪内涵进一步认识
- 2、 礼仪的最高境界是礼由心生
- 3、 我们是企业的金字招牌

第二讲：科学管理销售人员职业形象---职业形象量身打造

一、科学管理销售形象之----行为举止管理

- 1、展示个人气质站姿体现的是自信
- 2、优雅得体的坐姿体现对他人尊重
- 3、自然端庄的蹲姿展示的是稳重
- 4、洒脱自信的走姿展示你的风范
- 5、标准服务手姿体现服务素养

二、科学管理销售形象之----仪容管理

- 1、销售形象仪容管理的基本原则
- 2、销售形象之发型规范

三、科学管理销售形象之-----着装管理

- 1、销售工作着装规范与禁忌

2、领带、佩饰的礼仪

3、销售人员场合着装的 TPO 原则

第三讲、营销中的沟通礼仪与技巧——良好沟通助您一马平川

一、沟通的基本内容

二、销售人员的沟通礼仪与技巧

1、用魅力笑容建立人际沟通的桥梁

2、客户服务中的情绪控制与表情神态

3、运用合理的眼光与客户交流

4、如何运用积极的肢体语言与客户沟通

5、营销沟通中“说”的礼仪和技巧

6、与客户沟通中“听”的技巧

7、赞美让你成为客户喜欢的人

三、人的性格分析与营销沟通中的应用

第四讲、销售的礼仪与营销技巧——营销中展示您的素养和企业的品牌

一、门店销售会面的礼仪

1、亲切的问候让客户宾至如归

2、见面致意的礼节让客户感受真诚

3、自我介绍与为他人作介绍

4、握手传递出热情诚恳和谦虚

二、营销服务与营销技巧

1、销售过程中的服务意识与态度

如何迎接与引导客户

营销中的距离与位次

送别客户的礼仪

2、客户营销技巧

营销技巧：如何接近客户

营销技巧：挖掘客户需求

营销技巧：产品推介

营销技巧：客户异议处理

营销技巧：促成客户购买

3、销售中客户接待的演练