
房地产销售礼仪

课程背景：

在竞争日趋激烈的今天，越来越多的房地产企业和销售人员认识到职业形象和商务礼仪对企业形象和个人形象的重要性，却又有很多困惑，不知该如何操作：什么是商务礼仪？商务礼仪的理念、规则、内涵是什么？在客户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？如何进行自我形象设计？在重要而隆重的场合应该如何包装自己等等。

课程收益：

认识房地产销售人员应具备的良好素质，正确观念和职业礼仪规范。进行自我形象的塑造和完善，树立个人自信，展示个人的魅力 体现个人修养，展现公司精神风貌，维护团队整体形象，展现团队整体风貌，塑造单位品牌形象，提升销售业绩，全员微笑服务，更好地珍惜并留住每一位顾客，建立企业核心竞争力及战斗力。

课程大纲：

第一部分：房地产销售人员工作意识提升

- 1.现代人对消费的认知
- 2.我应该怎么做（打造阳光心态：态度 > 技能）
- 3.内强个人素质、外塑公司形象；
- 4.现代竞争的附加值，人际关系的润滑剂

第二部分：房地产销售人员的职业着装

- 1.商务着装的基本原则、个性原则、和谐原则、TPO 原则
- 2.常见着装误区点评
- 3.西装及领带礼仪
- 4.女士穿着职业装的礼仪
- 5.鞋袜的搭配常识
- 6.首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
- 7.各类职业形象着装方式（日常上班、开会、谈判、拜访等着装）

总结：

- 1、自我形象检查与重新塑造
- 2、着装配色练习

第三部分：销售人员仪容礼仪

- 1.销售人员工作妆的规范
- 2.发式发型的职业要求
- 3.女士化妆与男士修面的具体要领
- 4.女士淡妆技巧
- 5.职场仪容的禁忌

第四部分：销售人员的举止礼仪

一、站姿规范

站姿禁忌（含训练）

二、坐姿规范

坐姿禁忌（含训练）

三、走姿规范

走姿禁忌（含训练）

四、正确蹲姿

五、谋面礼仪

指引、指示

几种致意的方式

递物接物

六、不受欢迎的身体语言

递物、接物、手势的运用要领示范与训练

眼神的运用与规范

微笑的魅力与训练

举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

第五部分：常用交往礼仪

见面礼仪

- 1、称呼---称呼的基本要求与规范、禁忌等
- 2、致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等
- 3、名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等
- 4、握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
- 5、介绍---介绍分类：他人介绍的要求与顺序、介绍的手势与规范等

拜访、交谈礼仪

- 1、拜访的形象要求与规范、拜访基本礼规
- 2、交谈的基本要求、话题禁忌

座次礼仪

- 1、会议座次礼规
- 2、照相座次礼规
- 3、其他座次礼规

电梯和乘车礼仪

- 1、电梯进入顺序规范、
- 2、电梯内礼仪规范、等候电梯规范、
- 3、轿车位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌等

第六部分：客户接待礼仪---提升职场形象竞争力

- 1.品貌端正，举止大方
- 2.服饰要整洁、端庄、得体、高雅
- 3.根据身份，确定接待规格
- 4.热情迎客得礼仪
- 5.根据身份，安排座次
- 6.交换名片的特殊礼仪
- 7.敬茶的礼仪
- 8.送客礼仪

第七部分：电话沟通礼仪

一、打电话礼仪

- 1.重要的第一声
- 2.饱满的情绪，喜悦的心情
- 3.端正的姿态，清晰的声音
- 4.力求简洁，抓住要点
- 5.考虑到交谈对方的立场
- 6.使对方感到有被尊重、重视的感觉
- 7.打电话谁先挂

二、接电话礼仪

- 1.迅速准确的接听
- 2.认真清楚的记录
- 3.有效电话沟通
- 4.学会配合别人谈话
- 5.对方要找的人不在时
- 6.接听私人电话时

三、客户异议的处理

- 1、处理原则
- 2、职权之内、职权之外

三角形演练法