

礼赢沟通力——销售人员沟通礼仪与实战技巧

课程背景：

随着科技的发展、信息的发达，企业的技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，而代表公司形象和服务意识是由每位服务人员所表现出来的思想、意识和行为是不可模仿的。

服务是能创造价值的销售利器，体现服务的手段离不开礼仪的运用，礼仪可以塑造销售人员的完美形象，给顾客留下最好的第一印象，让销售人员在销售的开始之前就赢得顾客的好感。礼仪是贯穿在销售的每个程序，它能让销售人员在和客户打交道中赢得理解、好感和信任。礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，礼仪不仅可以帮助销售人员提高沟通技巧，抓住关键时刻，同时可以助力企业塑造企业形象，提高顾客的信任度与满意度，提升企业品牌力。本门课程将会通过礼仪文化素养的修炼，沟通交往场景礼仪与沟通技巧，使学员改变自身行为，让客户感知企业与产品的温度。

课程目标：

- 礼仪素养的修炼与兑变，提高学员自律力与自驱力
- 塑造职业的从业形象，用专业形象与谈吐赢得客户信任
- 掌握商务谈判中的行为礼仪，改变商务交往中的细节
- 学习沟通实战技巧，快速与客户对频，助力订单成交

课程时间：2天，6小时

课程对象：从事销售类/营销类工作人员

课程方式：分组破冰，角色扮演，视频教学，现场演练，案例分析，现场讨论

课程大纲

第一讲：销售人员礼仪素养的提升——学员赋能，自我察觉，由心而发

分组破冰，游戏互动

1. 礼仪素养传递产品温度
2. 礼文化的核心模型
3. 冰山模型礼学行为法则
- 4. 销售人员从业的六种心态塑造**
 - 1) 积极心态
 - 2) 感恩心态
 - 3) 空杯心态
 - 4) 宽容心态
 - 5) 主人翁心态

第二讲：销售人员形象塑造——您是企业的代言人，您的形象气度就是企业的风貌

案例：马云的角色变化

案例：保险的力量

现场演练：站姿与行姿的训练

一、沟通人际关系心理效应的启示

1. 首因效应
2. 近因效应

3. 晕轮效应

二、如何在 30 秒内，赢得商业洽谈机会？

1. 第一印象 55387 定律

2. 着装 TPOR 原则

3. 如何穿出精英男士的气质与气场

1) 仪容管理

2) 根据身材，如何选择合适的男士西装？

a 三色原则

b 三一定律

c 三个禁忌

3) 穿西装一定要打领带么？怎么选择领带？

4. 如何穿出成功女士的品味与修养？

1) 职业妆的呈现

2) 如何穿对的衣服而不是穿喜欢的衣服？

3) 饰品/鞋/包的搭配

4) 用香水有什么禁忌么？

6. 商务着装的禁忌

三、如何以优雅仪态进行自我营销

1. 你的仪态正是内在素养的表达

2. 与宾客交谈时体现信心的站姿

3. 接待客户表达尊重的坐姿

4. 愉快的行姿体现企业风貌

第三讲：与客户商务沟通技巧——了解客户行为风格，快速与客户对频沟通的砝码

案例分析：知人者智

现场测试：学员自我行为风格测试

一、马斯洛需求的秘密

二、倾听的层次的启示

1. 倾听五大层次

2. 德鲁克的启示

三、行为风格 RMB 模型

四、沟通的底层逻辑思维

五、对人敏感度的三个层次

1. 识别——观察不同人的反应

2. 运用——知道他想要什么

3. 管理——知道他需要什么

六、研究行为风格的基础

1. 行为倾向性

2. 方法的科学性

七、不同人员行为风格的认知

1. 指挥型行为风格

2. 影响型行为风格

3. 支持型行为风格

4. 思考型行为风格

视频案例分析

5. 不同行为风格的表现总结

八、如何提升与客户的人际关系

1. 对待差异态度的阶段管理
2. 针对不同行为风格客户的沟通技巧

第四讲：与客户商务谈判技巧应用——促进订单成交的法宝

现场讨论：行为风格分析讨论

现场演练：如何快速对频沟通？

一、解码非言语沟通的密码

1. 建立亲和感的肢体语言

- 1) 微笑，友好的体现
 - 2) 赞美，真诚的表现
 - 3) 鼓励，用心的认可
2. 什么场合要握手，如何用握手传递真诚？
 3. 拉近与客户距离的面部表情
 4. 赢得信任的目光交流
 5. 建立亲和感的人际沟通空间

二、通讯沟通礼仪

1. 如何让电话的另一边感受到您的微笑？
2. 如何使用手机不仅能沟通方便，更能增进感情？
3. 微信，让世界了解你
4. 一封邮件让上级/客户认可你的工作能力

三、谈判中关键时刻行为模式

1. 探索
2. 提议
3. 行动
4. 确认

四、打造共情力

1. 共情力技巧模型
2. 善用亲和力
3. 改善语言模式

五、促进成交的五原则