

“礼”赢职场—销售人员礼仪必备

主讲老师：王静老师

课时设计：2天

培训对象：销售人员

课程目标：

通过《“礼”赢职场—销售人员礼仪必备》课程学习，能够唤醒销售从业人员的礼仪意识，较好地掌握行业礼仪规范，领悟礼仪养成对于个人自我完善及事业发展的重要性，巩固提高从业人员的服务水平，对员工职业能力的培养起主要支撑作用。经过本课程学习，培养从业人员具有职业外表的意识、人际交往意识，沟通意识、自主学习意识等，对职业素养的养成有明显的促进作用。

授课方式：课堂讲解、引导、案例分析、演练、与学员互动相结合

课程大纲：

第一部分 基础礼仪篇

一、礼仪概述

1. 礼仪的涵义
2. 礼仪的发展
3. 礼仪的重要性
4. 礼仪的分类

二、卓越销售的关键

1. 服务就是营销
2. 打造阳光心态

三、销售活动礼仪必备

1. 销售人员形象礼仪：

- 1) 仪容的基本要求
- 2) 着装的原则与穿戴方法
- 3) 站、坐、行、蹲等训练
- 4) 正确的体态语（微笑表情、手势、举止和风度的基本要求等）

2. 销售人员沟通礼仪：

- 1) 沟通的涵义
- 2) 沟通的重要性
- 3) 沟通的原则与技巧
- 4) 沟通的基本礼仪

3. 销售人员接待礼仪：

- 1) 见面礼仪（问候、称呼、介绍、握手、名片等礼仪）
- 2) 乘车礼仪
- 3) 引领礼仪
- 4) 端茶倒水礼仪
- 5) 用餐礼仪
- 6) 送客礼仪
- 7) 电话礼仪

第二部分 销售人员民俗文化知识必备

一、中国风土人情

1. 饮食民俗
2. 茶酒习俗

3. 地方戏曲文化

4. 节日文化

二、中国地理文化

1. 地理环境与气候特点

2. 景点景观

讲师助理：