

商务礼仪在销售工作中的有效应用

课程背景：在现代社会，礼仪修养几乎成为一个人和一个社会文明程度的标志。优雅的行为举止，得体的仪态和言语，真挚的情感和规范的礼仪，成为构建人与人之间沟通的桥梁，其力量和价值都是无可比拟的。现代竞争中，礼仪可以为我们增加竞争力，让我们在为最受欢迎的人，让人难以对我们说“NO”，助我们从平凡走向卓越。

课程时长：2天（12小时）

授课对象：银行全员

一、礼仪对银行营销工作产生的影响

1. 您就是“银行”的“金字招牌”
2. 礼仪对工作产生的影响
3. 礼仪的核心与内涵
 - 1) 尊重为本
 - 2) “教养体现细节，细节体现专业”
 - 3) 你的个人形象构筑“公司”公众形象的基石

二、您的“销售顾问”形象塑造

1. 首轮效应---良好第一印象的建立

- 1) 形、气、神 — 瞬间感受的亮点
- 2) 你的岗位应体现出的精神面貌
- 3) 让客户对你产生信任感的塑造艺术

2. 销售顾问的仪容规范

- 1) 面部修饰、肢部修饰、发部修饰、化妆修饰

3. 销售顾问的仪表规范

- 1) 着装 TOP 原则
- 2) 饰物的佩戴原则与搭配技巧
- 3) 西装的着装规范、套裙的着装规范与禁忌
- 4) 情境着装艺术与技巧
- 5) 世界范围内高级经理偏爱的十大知名品牌
- 6) 现场个案分析与诊断：如何“提升”你的仪容

三、销售活动中的礼仪规范

1. 销售拜访前的客户预约

- 1) 事先预约、准时赴约
- 2) 迟到或失约要真诚告知客户

2. 拜访前的准备工作

- 1) 了解拜访对象个人和公司的资料
- 2) 准备拜访时需要用到的资料及工具
- 3) 拜访计划及目标设定
- 4) 整理服装、仪容，出门核查

3. 面对面拜访

- 1) 说明身份及拜访对象
- 2) 从容等待引领
- 3) 敲门入内
- 4) 自我介绍（商务引见、引导与介绍）
- 5) 寒暄与目光交流的区域
- 6) 握手的艺术与禁忌
- 7) 交换名片礼仪（取名片、递名片、看名片、读名片、收名片的艺术）

1. 席位安排的礼宾次序

- 1) 商务距离的运用
- 2) 电梯与乘车礼仪
- 3) 会议礼仪

四、销售活动中的公关交往艺术

1. 距离有度，中国文化下的交往距离
 - 1) 问候的艺术
 - 2) 得体的称呼
 - 3) 距离有度（不同情境下与客户的交往距离）
 - 4) 情境交往距离
 - 5) 馈赠礼品的艺术与技巧
2. 商务宴客礼仪
 - 1) 商务用餐的分类
 - 2) 菜式的选择与搭配
 - 3) 点菜的技巧与艺术
 - 4) 餐桌上的销售沟通艺术

五、销售活动中的谈判礼仪

1. 创造良好的销售谈判氛围的注意事项
 - 1) 处理好影响谈判气氛的环境因素
 - 2) 注意谈判双方的座位安排
 - 3) 注意仪表和礼仪

2. 创造良好的销售谈判氛围的技巧

- 1) 开始时不露声色，谈双方都感兴趣的轻松话题
- 2) 多强调双方的共同点
- 3) 与对方建立和积累感情

六、职业精神-销售人员必备的职业化素养

1. 自我信心重塑

- 1) 一切皆有可能
- 2) 千里之行，始于足下

2. 行为标准

- 1) 品质意识—工作做到何种程度才算到位
- 2) 双赢认知—个人与企业的发展是双赢的过程
- 3) 机会酝酿在每一份工作当中