

赢在高品质——车行营销、售后人员服务礼仪素养提升

课程背景：

高品质服务是销售人员体现行业品质、提升行业竞争力的基石，销售人员在工作及顾客服务中，不仅反映出销售人员自身的素质，而且直接影响到车行销售业绩的好坏。良好的售后服务则是品牌效应扩大的最好途径，良好的售后服务不仅仅可以让已购买者获得非常愉悦贴心的购买体验，更可以让良好的服务自动传播，塑造不一样的品牌影响力。

随着经济社会的高速发展，消费者对消费服务需求意识越来越高，销售礼仪是销售行业发展的必然要求。对于车行销售来说，车行销售人员通过他们的服务意识、言行举止，以良好的职业化素养及精神面貌，给顾客提供优质服务。会带给客户良好的服务体验；从而提升顾客的购买欲望，通过营销技巧沟通技巧的学习演练，提高购买率，良好的售后礼仪培训，可以让售后服务人员更加了解售后服务的重要性与必要性，通过良好的售后服务素养提升，让售后服务人员切身了解客户的心理，提升沟通服务力，增加车行的经济效益树立企业的品牌服务力。

课程收益：

- 了解礼仪的重要性，了解礼仪的含义、发展，感知礼仪在当今社会的重要意义与必要性，通过人类需求层次理论，了解当下销售服务行业销售服务礼仪的重要性，有意识地提高自身礼仪素养，有效提高服务意识，改善服务心态
- 详细了解销售服务人员的岗位职责，服务核心要求，着眼细节，落实演练，细致化服务流程，熟练掌握销售服务的流程与规范动作，注重车行销售服务特殊性，塑造专业性服务礼仪。
- 全面提升车行销售人员的个人形象，了解职业形象行业的划分规则，了解自己色彩、风格的配搭，车行销售人员发型、首饰、衣着的配搭原则与规范。同时了解不同车型、不同风格的着装与妆容技巧。提升行业形象，窗口形象影响力。
- 了解客户心理，掌握销售过程中的交谈技巧，真诚赞美，贴心服务，通过有效沟通、了解客户需求，销售客户真正需要的而不是自己必要出售的，化解客户的不满情绪，将投诉减少到最低，客户的不满意值降低到最低。
- 统一车行服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力，通过通关考核流程，全面提

升服务人员的职业形象、职业服务礼仪、职业行为、沟通技巧。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：车行一线销售人员、导购人员、售后服务人员

课程方式：基础礼仪知识讲授 30%+案例分析 20%+互动式体验 20%+实操演练 40%理论讲授，案例启迪、解析、实操演练。引用大量案例，实战与情景训练为一体，了解客户心理，感知客户需求，巧妙化解客户矛盾。

课程大纲

第一讲：礼仪发展与真诚的销售服务意识和服务心态

一、礼仪的起源与发展

1. 礼仪的起源
2. 礼仪的形成时期
3. 礼仪的变革时期
4. 礼仪的强化时期
5. 现代礼仪的发展

二、马斯洛人类层次需求理论的启发

三、销售服务人员的服务意识八大原则

1. 宽容原则
2. 敬人原则
3. 自律原则
4. 尊重原则
5. 适度原则
6. 真诚原则
7. 随俗原则
8. 平等原则

四、思考——我是谁？客户需要什么样的我？

1. 面对客户我是谁？客户需要什么样的我？
2. 面对同事我是谁？同事需要什么样的我？
3. 面对领导我是谁？领导需要什么样的我？
4. 面对家人我是谁？家人需要什么样的我？

分组讨论头脑风暴：我们要做什么样的我？

实操演练：情景扮演（对服务不满的客户）

解决问题：运用技巧（分析客户期待、运用服务技巧、满足客户期待的法则，灵活处理、降低客户的不满意度）

第二讲：车行销售服务精英仪容仪表礼仪

一、如何提升自己的销售精英形象

1. 车行销售人员的印象管理，营销精英妆容塑造
2. 车行销售人员发式发型的职业要求
3. 车行销售人员面部、手部、皮肤的护理
4. 车行销售人员的首饰佩戴的禁忌
5. 车行销售人员香水使用的禁忌原则

二、车行销售人员服务精英形象锻造——着装原则

1. 车行销售人员工作场合的着装原则

- 1) 职业销售人员着装的 TOP 原则

2. 女性车行销售人员的形象锻造

- 1) 车行销售人员职业着装的要求与禁忌
- 2) 销售岗位发型、妆面的塑造原则
- 3) 车行销售人员丝巾 72 变
- 4) 车行销售人员皮鞋的穿着禁忌

3. 男性车行销售人员的形象锻造

- 1) 车行销售人员职业着装要求与禁忌
 - 2) 车行销售人员衬衫的穿着细节
 - 3) 车行销售人员皮鞋的穿着禁忌
 - 4) 关注细节（体味、鼻毛、指甲、头发）
4. 定位——根据销售车型定位自己的销售形象风格

实操演练：分小组形象互检 老师实际指导

三、职业销售人员妆面礼仪与技巧

1. 职业淡妆的化妆技巧——妆却有无
2. 车行销售人员化妆品的选择
3. 定位——根据销售车型定位自己的妆容风格

实操演练：老师实际指导 分小组实际演练

四、职场仪容的禁忌

案例分析 讲解分析

第三讲：车行销售人员服务精英仪态、仪表礼仪形象塑造

一、车行销售服务精英的仪态礼仪规范

1. 车行销售服务人员的站姿与坐姿

- 1) 男士的标准站姿与禁忌
- 2) 女士的标准站姿与禁忌
- 3) 标准坐姿规范
- 4) 男士的标准坐姿
- 5) 女士的标准坐姿与技巧
- 6) 车行销售人员坐姿的常规禁忌
- 7) 为什么车行销售人员不可以翘二郎腿？

实操演练：老师实际指导 分小组互动练习

二、车行销售服务人员面部表情礼仪塑造

1. 车行销售服务人员的面目礼仪

2. 贵人笑的新说

- 1) 微笑——最真诚的语言
- 2) 微笑练习法
3. 善用你的“目光”
4. 把控好你的视线

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

第四讲：车行销售人员服务接待礼仪——细节决定成败

一、车行销售接待、沟通的细节

1. 服务接待中的讲解与示意规范

- 1) 肢体语言
- 2) 语言处理
- 3) 表情控制

2. 专业的手势（引领、指人、指物）

- 1) 表示尊重的惯例与细节要求
- 2) 日常的手势禁忌
- 3) 适当借助工具
- 4) 邀请手势礼仪
- 5) 入座手势礼仪
- 6) 指示手势礼仪

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

3. 标准取物姿势

- 1) 高、低处取物要求
- 2) 标准蹲姿规范

4. 递送物品的规范

- 1) 递送的尊重技巧
- 2) 书本、单据、纸张等的递送
- 3) 尖锐物品递送禁忌
- 4) 茶杯、水杯的递送要求
- 5) 指引客户签字的指引手势

实操演练：现场演示 示范教学 分小组练习

二、车行销售人员销售服务行为

1. 电梯的服务礼仪

- 1) 进出电梯
 - 2) 电梯内的位置安排
 - 3) 电梯内的交谈与话题把控
2. 替他人做介绍的规范与顺序

3. 握手的礼仪

- 1) 握手的时机与规范
- 2) 握手的禁忌
- 3) 最美好 de 一米线

4. 车型讲解礼仪

- 1) 车型讲解中客户体验时的讲解细节
- 2) 适时的夸赞与提醒
- 3) 对于同时了解的其他客户的寒暄与介绍

4) 面对客户询问的体验式讲解

5. 安排试驾的服务礼仪

1) 确定明确讲解试驾原则

2) 提前告知试驾路线

3) 试驾座次礼仪

4) 提醒安全带

5) 试驾过程中的车辆讲解

6) 客户体验试驾时的夸赞与提醒

7) 及时询问客户试驾反馈意见

8) 试驾结束后的跟进了解服务

实操演练：现场情景模拟 案例分析

第五讲：车行服务人员沟通销售技巧

一、有效沟通与第一印象

1. “老巫婆效应”

1) 走出“7”秒第一印象的怪圈

2) 何为7秒第一印象（神秘的首因效应）

3) 第一印象包含的三个要点

4) 第一印象是把“双刃剑”

5) 如何把握第一印象的塑造

2. 有效沟通的重要性

1) 态度性技巧

2) 行为性技巧

a 倾听技巧——倾听的五大层次

b 共情技巧——共情的三大方法

3) 营销的沟通技巧

a 面对质疑的解答技巧

b 实事求是的沟通技巧

c 体验式讲解的技巧

d 面对同行业之间竞争的应答技巧

二、言语沟通技巧

1. 合适称谓
2. 合适的开场
3. 问话的开放式和封闭式提问
4. 语言妥贴抚慰
5. 言语中的禁忌

三、非言语沟通技巧——“55387 定律”

1. 面部表情
2. 目光接触
3. 身体语言
4. 人际距离
5. 语音语调

四、车行销售人员的服务接待用语规范

1. 问候用语
2. 迎送用语
3. 请托用语
4. 致谢用语
5. 征询用语
6. 应答用语
7. 赞赏用语
8. 祝贺用语
9. 推托用语
10. 道歉用语

实操演练：现场情景模拟 案例分析

第六讲：售后服务接待中的不满情绪处理范式

一、尊重客户的感受与了解客户需求

1. 了解情绪的秘密：发泄的是情绪还是事件本身
2. 表示重视与尊重：尊敬情绪、面对其他客户的询问巧妙顾及
3. 被接纳的情绪：接纳比公平更有效
4. 充分道歉：结果比讲道理更重要
5. 收集信息：了解问题所在

- 1) 再次征求对方意见：权限之内提出解决方案
 - 2) 化解领导出面的尴尬，理解与沟通
 - 3) 积极主动给出解决方案
 - 4) 努力将客户的不满意值降到最低
 - 6) 有效沟通：让对方成为“焦点”
 - 7) 能量杯循环的秘密——售后服务人员压力释放与循环
 - 8) 接纳自己的情绪——我们的情绪可以被接纳，未必要发泄
6. 提出解决方案 化解客户不满情绪

实操演练：现场情景模拟 案例分析

第八讲：售后服务的及时跟进，提升人文关怀核心竞争力

一、提升客户凝聚力、塑造服务品牌形象

1. 亲和尊敬的接待礼仪
2. 细致周到的服务礼仪
3. 专业贴心的回访礼仪
4. 客户的聚会交流，提升品牌客户凝聚力
5. 充分了解客户心理，及时疏导沟通，避免投诉
6. 同理沟通，耐心细心处理销售纠纷

7. 事实求是，提前告知产品售价规律

- 1) 面对客户价格质疑 同理沟通
- 2) 及时弥补客户失却心理
- 3) 详细解释产品销售的附加值

8. 面对道路救援，售后服务标准处理流程

- 1) 及时快速
- 2) 实时跟进进度
- 3) 安抚客户情绪
- 4) 了解客户需求 及时安排解决
- 5) 询问客户处理结果
- 6) 安排回访

9. 客户汽车保养的服务

- 1) 详细了解客户保养时间

- 2) 做好客户保养记录
- 3) 提前通知客户保养时间
- 4) 确定客户保养时间 安排保养人员
- 5) 跟进客户用车情况

实操演练：现场情景模拟 案例分析

第九讲：情景模拟通关考核

1. 车行销售人员服务流程通关考核
2. 案例模拟演习售后服务人员通关考核